

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Разработал: Ф.М. Закирова,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумлы

СОДЕРЖАНИЕ

Практическая работа 1. Определение задач маркетинга по состоянию спроса

Практическое занятие № 2 Мониторинг гостиничных услуг Уфы

Практическое занятие № 3 Организация отдела маркетинга на предприятии

Практическое занятие № 4 Выбор методов маркетингового исследования при получении первичной информации

Практическое занятие № 5 Анализ внутренней среды гостиничного предприятия

Практическое занятие № 6 Анализ внешней среды предприятия

Практическое занятие № 7 Составление матрицы SWOT

Практическое занятие № 8 Разработка портфеля стратегий

Практическое занятие № 9 Применение теории Маслоу в индустрии гостеприимства

Практическое занятие № 10 Семинар «Консюмеризм на рынке услуг»

Практическое занятие № 11 Сегментирование рынка услуг

Практическое занятие № 12 Выбор и характеристика потребительского сегмента гостиничных услуг

Практическое занятие № 13 Семинар «История развития российской рекламы»

Практическое занятие № 14 Товарная реклама в индустрии гостеприимства

Практическое занятие № 15 Виды рекламы. Типы рекламных кампаний

Практическое занятие № 16 Составление рекламного обращения гостиничного предприятия

Практическое занятие № 17 Составление плана и статей о деятельности гостиничного предприятия при проведении рекламной кампании

Практическое занятие № 18 Определение параметров конкурентоспособности гостиничного предприятия

Практическое занятие № 19 Построение конкурентной карты рынка гостиничных услуг г.Уфа

Практическое занятие № 20 Круглый стол «Культура предприятия»

Практическое занятие № 1 Определение задач маркетинга по состоянию спроса

Цель: научиться определять задачи маркетинга по состоянию спроса.

Порядок работы: заполнить приведенную ниже блок-схему и таблицу.

Основные функции маркетинга и их составляющие:



Состояние спроса, задачи и тип маркетинга:

Состояние спроса	Задачи маркетинга	Тип маркетинга
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

Практическое занятие № 2 Мониторинг гостиничных услуг Уфы

Цель: изучить основные методы и способы проведения мониторинга рынка гостиничных услуг

Порядок работы:

- 1) составить паспорта средств размещения г. Уфа;
- 2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы;
- 3) изучить перспективные проекты рынка гостиничных услуг черноморского побережья.

Паспорт средства размещения г. Уфа

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг города Уфа

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки

Перспективные проекты в туристско-рекреационной сфере Республики Башкортостан

Проект	Местоположение	Описание	Сроки реализации	Визуализация

Практическое занятие № 3 Организация отдела маркетинга на предприятии

Цель: изучить правила организации работы в отделе маркетинга в гостинице

Порядок работы:

- охарактеризовать основные функции и задачи службы маркетинга (отдела продаж);
- изучить типы организационных структур службы маркетинга (отдела продаж) гостиничных предприятий – заполнить блок-схемы и таблицы

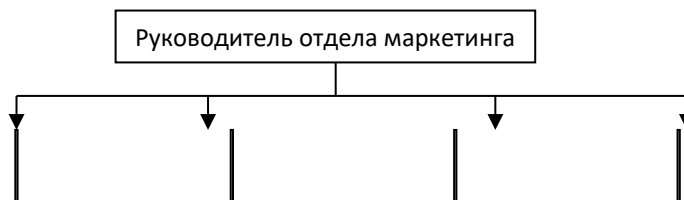
Функции и задачи службы маркетинга

Функции	Задачи
1. Формирование рыночной стратегии фирмы	
2. Реализация концепции маркетинга	
3. Реклама товара и стимулирование сбыта	
4. Обеспечение маркетинговых исследований	

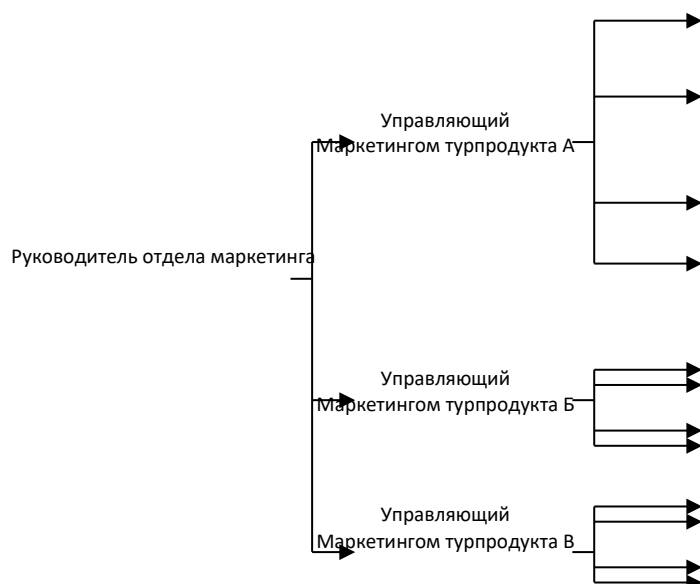
Основные типы организационных структур отдела маркетинга в отеле

Типы организационных структур	Описание организационных структур
1	
2	
3	

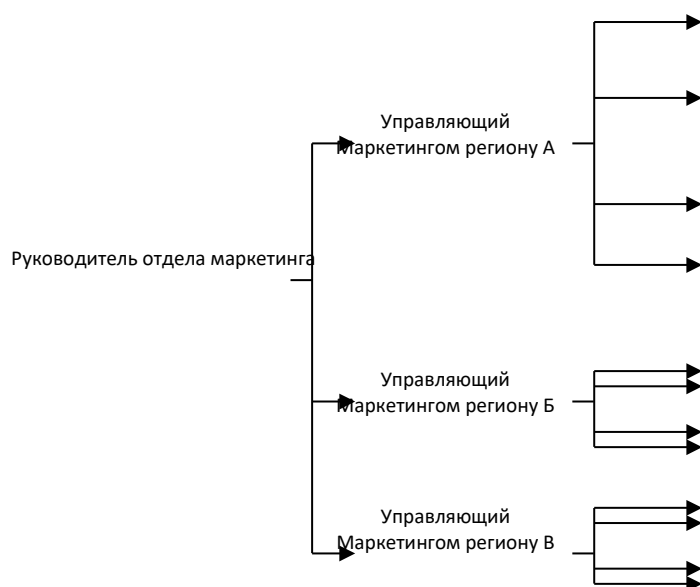
Функциональная организация службы маркетинга



Продуктовая организация службы маркетинга



Региональная организация службы маркетинга



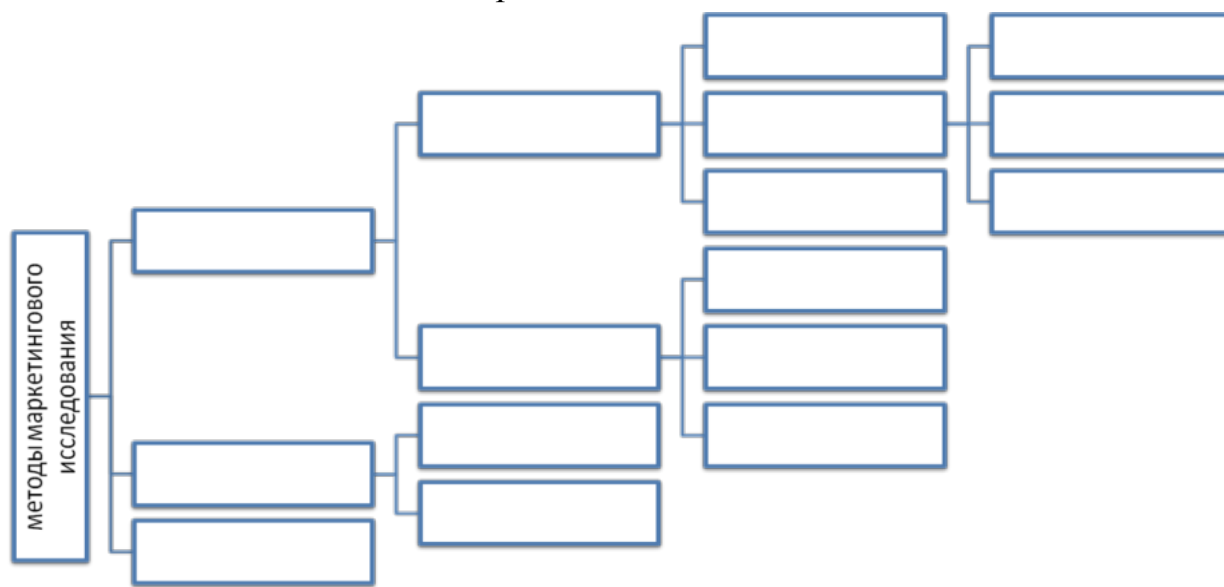
Практическое занятие № 4 Выбор методов маркетингового исследования при получении первичной информации

Цель: научиться производить выбор методов маркетингового исследования при получении первичной информации

Порядок работы:

- заполнить блок-схему «Методы маркетингового исследования»;
- описать преимущества и недостатки методов маркетинговых исследований

Методы маркетингового исследования



<i>Методы</i>	<i>Описание</i>	<i>Достоинства</i>	<i>Недостатки</i>
эмпирические			
методы экспертных оценок			
экономико-математические методы			
Эмпирические методы			
полевое исследование			
кабинетное исследование			
Полевые исследования			
наблюдение			
опрос			
эксперимент			
фокус-группа			
панельные исследования			

Кабинетные исследования			
традиционный анализ			
информативно-целевой анализ			
контент-анализ			

Практическое занятие № 5 Анализ внутренней среды гостиничного предприятия

Цель: научиться производить анализ внутренней среды гостиничного предприятия

Порядок работы:

- проанализировать компоненты внутренней среды гостиничного предприятия и требования, предъявляемые к маркетинговым целям гостиничного предприятия

Компоненты внутренней среды гостиничного предприятия

Компоненты внутренней среды	Описание компонентов внутренней среды
Персонал	
Капитал	
Управление	
Маркетинг	
Культура	

Требования, предъявляемые к маркетинговым целям

Требования	Описание требований
Конкретность и измеримость	
Достижимость	
Ориентация во времени	
Избирательность	
Участие сотрудников в их постановке	

Из приведенного ниже перечня составляющих факторов внутренней среды гостиничного предприятия соотнести и заполнить таблицу:

<i>Внутренняя среда</i>	
Маркетинг	1
	2
	3
	...
Финансы	1
	2
	3
	...
Производство	1

	2 3 ...
Организация	1 2 3 ...

Организационная структура
 Квалификация персонала
 Формы контроля
 Уровень НИОКР (Научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы)
 Состояние производственных мощностей
 Возможность своевременных поставок
 Качество оборудования
 Производственные издержки
 Резервы производственных мощностей

Использование современных технологий
 Уровень прибыльности
 Финансовая стабильность
 Цена акций
 Качество продукции
 Ассортимент
 Рыночная доля
 Эффективность продвижения
 Известность марки
 Сервис для клиентов
 Эффективность работы сбытовиков
 Имидж организации

Практическое занятие № 6 Анализ внешней среды предприятия

Цель: научиться производить анализ внешней среды предприятия

Порядок работы:

- охарактеризовать факторы внешней маркетинговой среды (микро- и макро)
- заполнить блок схему «Маркетинговая среда фирмы»

Дать определения следующим терминам:

Маркетинговая среда фирмы – это ...

Поставщики – это ...

Посредники – это ...

Конкуренты – это ...

Контактные аудитории фирмы – это ...

Клиентурные рынки – это ...

Из приведенного ниже перечня составляющих макрофакторов внешней среды гостиничного предприятия соотнести и заполнить таблицу:

ФАКТОРЫ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ (макрофакторы)	
Демографические	1

факторы	2 3 ...
Социально-экономические факторы	1 2 3 ...
Природные факторы	1 2 3 ...
Политические факторы	1 2 3 ...
Технологические факторы	1 2 3 ...
Культурные факторы	1 2 3 ...

Численность населения
Структура населения
Миграция
Естественный прирост / убыль населения

Уровень занятости
Доходы населения
Потребительские расходы
Уровень инфляции
Валютные курсы

Наличие природных ресурсов
Климатические условия
Наличие природоохранных организаций

Законы и правила, относящиеся к данной отрасли

Налоговая политика
Контроль за качеством товаров
Контроль за порядком торговли
Юридическая защищенность потребителя
Юридическая защищенность бизнеса

Информационные технологии
Потенциальные возможности создания инновационного продукта
Совершенствование технологии

Культурные различия
Образовательные ценности
Традиции
Вопросы этики

Заполнить блок схему «Маркетинговая среда фирмы»



Практическое занятие № 7 Составление матрицы SWOT

Цель: научиться составлять и анализировать матрицу SWOT-анализа гостиницы

Порядок работы: составить матрицу SWOT-анализа гостиничного предприятия

Матрица SWOT-анализа

	Возможности	Угрозы
	1	1
	2	2
	...	...
Сильные стороны	Поле СИВ	Поле СИУ
1		
2		
3		
...		
Слабые стороны	Поле СЛВ	Поле СЛУ
1		
2		
...		

2) На пересечении блоков в образовавшихся полях необходимо выбрать парные комбинации, которые будут учтены руководством гостиницы при разработке стратегии:

Поле «СИБ» - Что делать?

Поле «СЛВ» - Что развивать?

Поле «СИУ» - С чем бороться?

Поле «СЛУ» - Что исключить?

Для пар поля «СИБ» разрабатывается стратегия по использованию сильных сторон с использованием возможностей, полученных из внешней среды.

Для пар поля «СЛВ» стратегия предусматривает использование возможностей среды для преодоления слабых сторон организации.

Для пар поля «СИУ» стратегия предполагает использование сильных сторон для нейтрализации угроз.

Для пар поля «СЛУ» разрабатывается стратегия, позволяющая устранить слабые стороны и попытаться предотвратить угрозу.

3) На основе полученных результатов определить краткосрочные маркетинговые и финансовые цели гостиницы

Практическое занятие № 8 Разработка портфеля стратегий

Цель: научиться разрабатывать и производить выбор портфеля стратегий гостиничного предприятия

Порядок работы:

1) дать определения:

«Портфель стратегий» - это ...

«Конкуренция» - это ...

«Предприятие» - это ...

2) проанализировать матрицу И.Ансоффа «Продукт – рынок» как модель для выявления новых возможностей интенсивного роста гостиничного предприятия, данные занести в таблицу:

<i>Вид стратегии</i>	<i>Условия проведения</i>	<i>Описание стратегии</i>
Стратегия проникновения на рынок		
Стратегия развития рынка		
Стратегия развития продукта		
Стратегия диверсификации		

2) Заполнить таблицу «Матрица И.Ансоффа «Продукт – рынок»

Описание продукта	
Существующий продукт	Новый продукт

Описание продукта	Существующий рынок		
	Новый рынок		

3) проанализировать процесс выбора стратегий в зависимости от доли гостиницы на рынке, от ее целей, данные внести в таблицу:

<i>Вид стратегии</i>	<i>Цель гостиницы</i>	<i>Описание стратегии</i>
Атакующая		
Оборонительная		
Стратегия отступления		

Практическое занятие № 9 Применение теории Маслоу в индустрии гостеприимства

Цель: научиться применять основные положения теории А.Маслоу в современной практике менеджмента-маркетинга гостиничного предприятия

Порядок работы:

1) перечислить 7 (семь) основных идей и предпосылок известной концепции иерархии потребностей, разработанной Абрахамом Маслоу;

2) в соответствии с теорией Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразить графически расположение групп потребностей согласно теории А.Маслоу, данные представить в блок-схеме:

Пирамида потребностей А.Маслоу



3) описать формы проявления потребностей в поведении человека (сотрудника отеля) и возможных средств удовлетворения этих потребностей с помощью таблицы:

<i>Группы потребностей</i>	<i>Форма проявления потребностей</i>	<i>Средства удовлетворения потребностей</i>
Самовыражение		
Признание и самоутверждение		
Принадлежность и причастность		
Безопасность		
Физиологические потребности		

Практическое занятие № 10 Семинар «Консюмеризм на рынке услуг»

Цель: научиться грамотно излагать теоретический материал и сопровождать ответ показом презентации, т.е. использовать в профессиональной деятельности современные мультимедийные коммуникационные технологии

Порядок работы:

подготовить рефераты, сообщения или доклады (по выбору) с сопровождением устного ответа показом презентации по темам:

1. Консюмеризм и проблемы социально-этического маркетинга
2. Защита прав потребителей гостиничных услуг
3. Удовлетворение потребностей потребителей гостиничных услуг
4. Маркетинговые понятия: «покупатель», «потребитель», «клиент», «гость»
5. Постоянное обновление и совершенствование гостиничного товара (услуги) в соответствии с растущими запросами потребителей
6. Использование экологически чистых технологий для производства нужного товара для общества
7. Маркетинговые исследования потребителей гостиничных услуг
8. Факторы, оказывающее влияние на потребителей гостиничных услуг
9. Социально-этические проблемы маркетинга

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
ФГБОУ ВО «Башкирский педагогический университет им.**

М.Акмуллы»

Колледж БГПУ им. М.Акмуллы
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

РЕФЕРАТ

по теме « _____ »

Выполнил: _____

Проверил: _____

Уфа, 20 _____

Практическое занятие № 11 Сегментирование рынка услуг

Цель: научиться составлять и подбирать наиболее подходящий для клиента туристский (гостиничный) продукт

Порядок работы:

- 1) Каждая возрастная группа имеет свой ярко выраженный стереотип поведения и по-разному расставляет туристские приоритеты. Перечислить сегменты туристского рынка в зависимости от возраста.
- 2) Выбрать из представленной ниже таблицы один из сегментов рынка и описать наиболее подходящий для него туристский (гостиничный) продукт

Таблица 1 – Туристские приоритеты разных возрастных групп населения (из социологического опроса населения, проведенного английской турфирмой "Ланн Поли")

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа от 45 до 64 лет	Пенсионеры 65 лет и старше
1	Посещение баров, клубов и дискотек	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Экскурсии	Экскурсии

2	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых	Пассивный отдых	Поездки на природу
3	Экскурсии	Экскурсии	Экскурсии	Поездки на природу	Вкусная еда
4	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых
5	Поездки на природу	Солнечные ванны	Вкусная еда	Солнечные ванны	Отдых с близкими и друзьями

Практическое занятие № 12 Выбор и характеристика потребительского сегмента гостиничных услуг

Цель: научиться производить выбор и давать характеристику потребительского сегмента гостиничных услуг

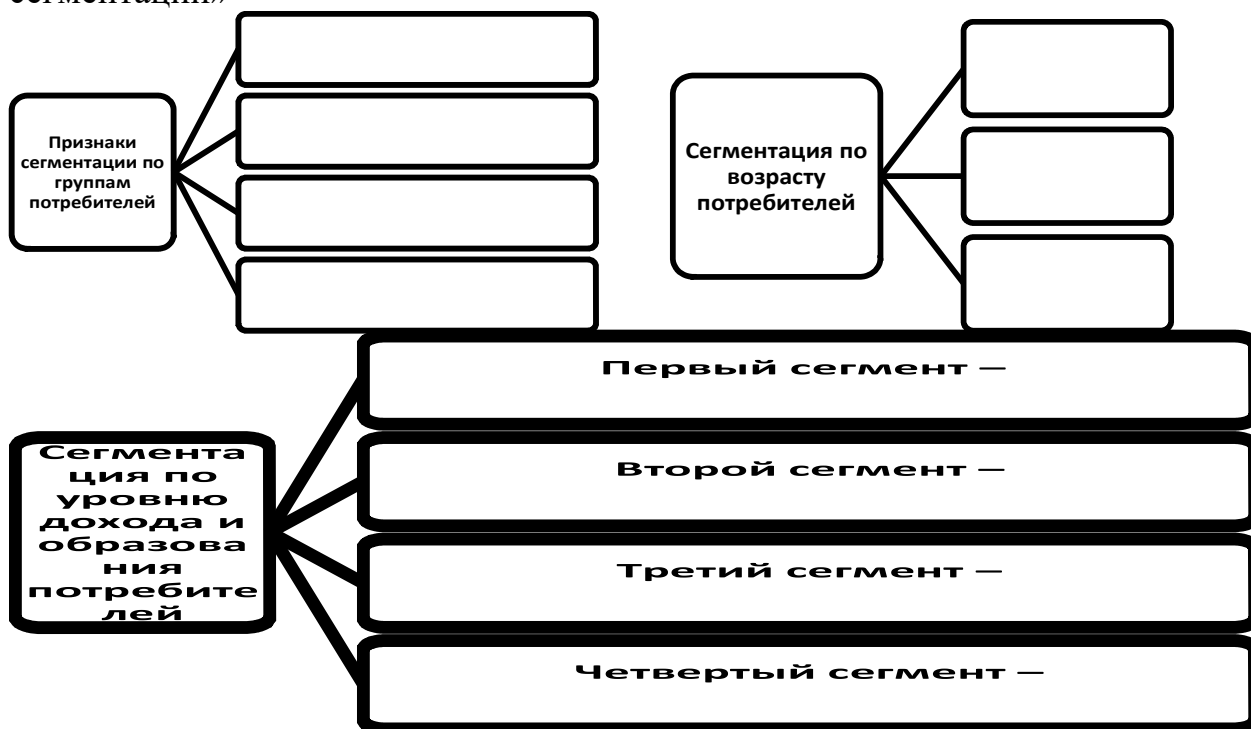
Порядок работы:

1) дать определения следующим понятиям:

СЕГМЕНТ РЫНКА – это _____

СЕГМЕНТАЦИЯ РЫНКА – это _____

2) заполнить приведенные ниже блок-схемы «Укрупненные признаки сегментации»



3) указать признаки сегментации потребителей гостиничных услуг по возрасту:

Название сегмента	Описание сегмента	Предпочтения

		<i>потребителей</i>

4) Основные этапы выбора целевого рынка:

<i>Этап выбора целевого рынка</i>	<i>Описание этапа</i>
Определение потенциала сегмента рынка	
Оценка доступности сегмента	
Оценка существенности сегмента	
Анализ возможностей освоения сегмента рынка	

5) Основные методы выбора целевого рынка

<i>Этап выбора целевого рынка</i>	<i>Описание этапа</i>	<i>Графическое изображение</i>
Концентрированный («метод муравья»)		
Дисперсный («метод стрекозы»)		

Контрольные вопросы:

- 1) Что такое сегментация рынка гостиничных услуг? Что составляет ее основу?
- 2) Перечислите и дайте характеристику признакам сегментации рынка по уровню дохода и образования потребителей.
- 3) Что такое целевой рынок и в чем заключается процесс определения целевого рынка?
- 4) Укажите основные этапы выбора целевого рынка.
- 5) Охарактеризуйте основные методы выбора целевого рынка

Практическое занятие № 13 Семинар «История развития российской рекламы»

Цель: научиться грамотно излагать теоретический материал и сопровождать ответ показом презентации, т.е. использовать в профессиональной деятельности современные мультимедийные коммуникационные технологии

Порядок работы:

Подготовить рефераты, сообщения или доклады (по выбору) с сопровождением устного ответа показом презентации по темам:

1. История развития рекламы
2. Реклама в государствах Древнего мира
3. Развитие рекламы в Западной Европе и США
4. История отечественной рекламы. Реклама в России
5. Развитие каналов рекламной коммуникации в России
6. История формирования и развития российского рынка телевизионной рекламы
7. История развития рекламы гостиничных услуг
8. Рекламные мероприятия и кампании в туристском и санаторно-курортном комплексе Республики Башкортостан

Образец оформления титульного листа

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
ФГБОУ ВО «Башкирский педагогический университет им.
М.Акмуллы»
Колледж БГПУ им. М.Акмуллы
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

РЕФЕРАТ

по теме « _____ »

Выполнил: _____

Проверил: _____

Уфа, 20__

Практическое занятие № 14 Товарная реклама в индустрии гостеприимства

Цель: научиться использовать приемы воплощения идей рекламного обращения (средства товарной рекламы) в зависимости от целей гостиницы

Порядок работы:

- 1) заполнить таблицу «Классификация рекламных средств»

<i>Средство рекламы</i>	<i>Описание</i>	<i>Достоинства</i>	<i>Недостатки</i>
Акустические			
Графические			
Визуально- зрелищные			
Предметные			
Средства декоративной рекламы			

Подготовить презентацию по итогам данной работы.

Практическое занятие № 15 Виды рекламы. Типы рекламных кампаний

Цель: научиться производить классификацию рекламных кампаний и использовать полученные данные в профессиональной маркетинговой деятельности гостиничного предприятия

Порядок работы:

- 1) дать определение термину: РЕКЛАМНАЯ КАМПАНИЯ – это _____.
- 2) произвести классификацию рекламных кампаний гостиничного предприятия:



3) заполнить таблицу «Классификация рекламных кампаний по интенсивности»

<i>Тип рекламных кампаний</i>	<i>Описание рекламных кампаний</i>
Ровные	
Нарастающие	
Нисходящие	

4) заполнить таблицу «Параметры рекламы, необходимые для планирования рекламных средств»

<i>Тип параметра</i>	<i>Описание параметра</i>
Охват	
Частота	
Сила воздействия	
Периодичность	

Практическое занятие № 16 Составление рекламного обращения гостиничного предприятия

Цель: научиться составлять рекламные обращения и рассчитывать экономическую составляющую (бюджет) рекламной кампании и PR-кампании.

Порядок работы:

- 1) создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любом мероприятии в индустрии гостеприимства и туризма, проходящее в городе Новороссийске или других регионах РФ, рекламу нового отеля, рекламу конференции по случаю внедрения на рынок новой гостиничной услуги и т.д.
- 2) разработайте информационное рекламное сообщение в виде ньюс-релиза – краткого новостного материала, рассчитанного для объявления по радио, телевидению на несколько минут;
- 3) составьте пресс-релиз о любом мероприятии, событии, новой услуге внедряемой гостиницей на рынок, или о проведении пресс-конференции по случаю открытия нового отеля или ресторана при гостинице – для публикации статьи.

Образец для составления пресс-релиза

к печати
ЗАГОЛОВОК ПРЕСС-РЕЛИЗА
<i>Лид – первый абзац пресс-релиза, содержит основную идею</i> Каждая новая мысль должна излагаться с новой строки. Объем пресс-релиза может составлять от одной до нескольких страниц, обязательно пронумерованных в нижней части листа. Заключение, финальный вывод. Контактная информация: телефон, факс ФИО ответственного от гостиницы
№ страниц

- 4) разработайте факт-лист о деятельности гостиничного предприятия – краткий PR-документ, отражающий профиль, продукты, специализацию, месторасположение, краткую историю отеля, текущие результаты продаж и перспективы деятельности.

- 5) разработанные Вами рекламные сообщения проанализируйте и запишите таблицу:

Форма представления рекламного обращения	Используемые средства массовой	Цели данного рекламного обращения

	коммуникации	

Практическое занятие № 17 Составление плана и статей о деятельности гостиничного предприятия при проведении рекламной кампании

Цель: научиться составлять график информационного обращения гостиничного предприятия и определять бюджет рекламной кампании

Порядок работы:

- 1) составьте график информационного обращения:
 - укажите интенсивность информационного давления, по неделям;
 - укажите структуру информационного обращения (размер, место, продолжительность);
- 2) рассчитайте экономическую составляющую плана для деятельности гостиничного предприятия при проведении рекламной кампании: общее количество финансовых ресурсов (ВСЕГО) выделяемых на рекламную кампанию и на отдельные статьи расходов. Бюджет рассчитать в рублях. Учитывать финансовый оборот гостиничного предприятия. Данные свести в таблицу:

Образец

Носитель информации	Месяц				Расходы, руб
	1 нед.	2 нед.	3 нед.	4 нед.	
Телевидение	+ 3 мин. 5 вых. в день	...	...	...	...
Радио	...	+ 50 сек. 10 вых. в день	...	...	...
Газета	...	+ 20 слов	...	...	...
Уличный стенд	...	...	баннер на улице	...	...
Раздача листовок	...	...	...	500 шт	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
ВСЕГО					...

Контрольные вопросы:

- 1) Какие существуют средства распространения рекламы?
- 2) Какие способы расчета и определения размера бюджета на рекламную кампанию работают в практике в современных гостиницах?

- 3) Укажите преимущества использования гостиницей собственного сайта, Интернет-страницы для продвижения гостиничного продукта на рынке
- 4) Укажите возможности отелей для повышения процента загрузки гостиницы, увеличения объема продаж дополнительных услуг при проведении рекламных кампаний
- 5) Перечислите цели и методы (способы) исследования конкурентов, используя официальные Интернет-страницы и другие способы сбора информации

Практическое занятие № 18 Определение параметров конкурентоспособности гостиничного предприятия

Цель: научиться определять параметры конкурентоспособности гостиничного предприятия

Порядок работы:

Услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся, а повышенный интерес вызывают именно дополнительные услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других.

Доход от размещения зависит от:

- процента загрузки номерного фонда, которым располагает гостиница:

$$\frac{\text{число проданных номеров}}{\text{число номеров, представленных к продаже}} * 100\%$$

- цены продажи номера; среднюю цену номера определяют по формуле:

$$\frac{\text{общий доход от номерного фонда}}{\text{количество проданных номеров}}$$

При исследовании рынка гостиничных услуг часто используется индекс положения на рынке. Индекс положения на рынке получают путем перемножения индекса загрузки и индекса средней цены за номер.

Порядок расчета индекса положения на рынке:

- 1) определение ближайшей конкурентной группы;
- 2) вычисление среднего по этой группе показателя средней цены продажи номера;
- 3) вычисление среднего по этой группе показателя средней заполняемости;
- 4) расчет индекса

При определении ближайших конкурентов в расчет должны приниматься следующие аспекты:

- набор услуг и классность отеля;
- цена за номер;
- местоположение (центр/периферия);
- номерной фонд (вместимость);
- клиентский состав и специализация отеля;

- технические характеристики здания гостиницы (степень износа, срок проведения реконструкции);
- формы управления (франчайзинг, контракт на управление, независимая гостиница);
- время работы на рынке (известный или новый отель).

Произвести расчет индекса положения гостиницы на рынке:

1) перечислить и охарактеризовать три ближайших конкурентов Вашей гостиницы, согласно правилам их определения;

2) определить индекс загрузки номерного фонда и среднюю цену номера Ср ц/н каждой гостиницы, данные занести в таблицу:

<i>Ваша гостиница</i>	<i>Гостиница «А»</i>	<i>Гостиница «Б»</i>	<i>Гостиница «В»</i>
И загр =	И загр =	И загр =	И загр =
Ср ц/н =	Ср ц/н =	Ср ц/н =	Ср ц/н =

3) определить среднюю загрузку по данному сегменту гостиничного рынка;

4) проанализировать полученные данные и сформулировать вывод:

ИНДЕКС = 1 гостиница занимает на рынке ровно то место, которое соответствует его потенциальным возможностям

ИНДЕКС > 1 гостиница занимает на рынке более важное место, чем то, на которое она могла реально рассчитывать

ИНДЕКС < 1 гостиница реализует свою рыночную стратегию менее успешно, чем ее конкуренты

Данные для расчета

	Ваша гостиница	Гостиница «А»	Гостиница «Б»	Гостиница «В»
число номеров, представленных к продаже, шт.	100	150	87	121
число проданных номеров, шт.	95	50	70	125
общий доход от номерного фонда, руб.	290 тыс	172 тыс	198 тыс	250 тыс
Индекс	...	...	...	...

Практическое занятие № 19 Построение конкурентной карты рынка гостиничных услуг г.Уфа

Цель: научиться строить конкурентную карту рынка гостиничных услуг г.Уфа

Порядок работы:

1) Используя следующие данные построить конкурентную карту¹ туристского рынка:

Рыночная доля:	Лидеры рынка Предприятия с сильной конкурентной позицией Предприятия со слабой конкурентной позицией Аутсайдеры рынка
Темпы роста рыночной доли:	Предприятия с быстро-улучшающейся конкурентной позицией Предприятия с улучшающейся конкурентной позицией Предприятия с быстро-ухудшающейся конкурентной позицией Предприятия с ухудшающейся конкурентной позицией

Данные занести в таблицу:

Таблица – Конкурентная карта рынка

Рыночная доля(РД): Темпы роста (ТР) рыночной доли:						
	1 ... РД... ТР...	5 ... РД... ТР...	9 ... РД... ТР...	13 ... РД... ТР...		
	2 ... РД... ТР...	6 ... РД... ТР...	10 ... РД... ТР...	14 ... РД... ТР...		
	3 ... РД... ТР...	7 ... РД... ТР...	11 ... РД... ТР...	15 ... РД... ТР...		
	4 ... РД... ТР...	8 ... РД... ТР...	12 ... РД... ТР...	16 ... РД... ТР...		

Данные для заполнения таблицы «Конкурентная карта рынка»

Гостиничное предприятие	Рыночная доля, %	Темпы роста рыночной доли, %
Хостел «Русь Уфа»	1	0,1
Mini-apartment Stockholm	1,5	0,2
Atola Ural Tau	2	0,3
Малый отель на Черниковской	2,6	0,4
Апартаменты «РОМАЙЯ	3	0,5

¹ Конкурентная карта рынка строится исходя из перекрестной классификации размера и динамики рыночной доли предприятий. Это позволяет выделить 16 типовых положений предприятий, отличающихся степенью использования конкурентных преимуществ и потенциальной возможностью противостоять давлению конкурентов.

Проспект Октября 122/1»		
Апарт-отель «Олимп»	4	0,6
Апартаменты «Волшебный край»	5	0,7
Congress Hotel Ufa	6	1,2
Отель «Иремель»	6,5	1,3
Гостиничный комплекс «ТАН»	7	1,5
Гостиничный комплекс БАШКИРИЯ	8,5	1,8
Hampton by Hilton Ufa	8,7	2,3
Президент Отель	9,8	2,6
Holiday Inn Ufa	10,2	2,8
АЗИМУТ Отель Уфа	10,2	3,1
АМАКС – Турист отель	14	3,6

Проанализировать таблицу и сформулировать выводы по работе.

Практическое занятие № 20 Круглый стол «Культура предприятия»

Цель: научиться грамотно излагать теоретический материал и сопровождать ответ показом презентации, т.е. использовать в профессиональной деятельности современные мультимедийные коммуникационные технологии

Порядок работы:

подготовить рефераты, сообщения или доклады (по выбору) с сопровождением устного ответа показом презентации по темам:

1. Определение понятия «корпоративная культура»
2. Основы развития корпоративной культуры в современных гостиницах
3. Процесс формирования корпоративной культуры в гостиницах
4. Понятие о культуре сервиса
5. Психологическая культура гостиничного сервиса
6. Этическая культура гостиничного сервиса
7. Эстетическая культура гостиничного сервиса
8. Организационная культура гостиничного сервиса
9. Культура рекламной деятельности гостиничного комплекса
10. Роль имиджа в формировании культуры гостиничного предприятия

Образец оформления титульного листа

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

ФГБОУ ВО «Башкирский педагогический университет им.

М.Акмуллы»

Колледж БГПУ им. М.Акмуллы

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

РЕФЕРАТ

по теме « _____ »

Выполнил: _____

Проверил: _____

Уфа, 20__

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной
деятельности

Разработал: О.В. Бабичева,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права

Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели

Практическая работа № 1 Составление учредительных документов гостиницы

Цели: 1. Научиться составлять учредительные документы гостиницы

1. **МО, ТСО ГОСТ Р 7.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»** утвержден приказом Росстандарта от 08.12.2016

№ 2004-ст.

1. *Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 2-е изд., перераб и доп./ В.В. Галахова, И.К. Корнев и др.; под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – М.: ТК Велби, Из-во Проспект, 2014.*

2. *Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб. пособие. — 3-е изд. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2015. — (Серия «Высшее образование»).*

3. *Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2015.*

4. *Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2015.*

5. *Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2014.*

6. *Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2013.*

7. *Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы) *пользуясь образцом составить учредительный договор*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

Используя образцы договоров составить и оформить учредительный договор

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Приложение: образцы договоров

Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки

Практическая работа № 2. Решение ситуационных профессиональных задач

Цели: Научиться составлять доверенности

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москваб НОРУС, 2019 – 200 с.

4. Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6. Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7. Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

8. Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Оформить представительскую доверенность

2. Ответить на контрольные вопросы.

- понятие доверенности;

- виды доверенности;

- какие данные используются для идентификации лица, на которое выписывается доверенность?

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 1.4. Обязательственное право

Практическая работа № 3 Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере

Цели: 1. Научиться использовать в практической деятельности правовые и нормативные акты, регулирующие деятельность гостиниц.

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москваб НОРУС, 2019 – 200 с.

4.Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5.Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6.Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7.Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

1. Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Пользуясь конспектом построить иерархию нормативных актов в сфере услуг

3. Внимательно прочитать ФЗ РФ «О техническом регулировании» и ФЗ РФ «О защите прав потребителей»

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Построение иерархии нормативных актов в сфере услуг

2. провести связь между ФЗ РФ «О техническом регулировании» и ФЗ РФ «О защите прав потребителей»

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Приложение: ФЗ РФ «О техническом регулировании» и ФЗ РФ «О защите прав потребителей»

Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства

Практическая работа № 4. Решение ситуационных профессиональных задач

Цели: 1. Научиться использовать в практической деятельности правовые и нормативные акты, регулирующие деятельность гостиниц.

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3.Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москва НОРУС, 2019 – 200 с.

4.Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5.Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6.Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7.Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

2. Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Пользуясь конспектом построить решить предложенную ситуационную задачу.

3. изучить НПА регулирующие деятельность гостиниц.

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1.В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте.

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Раздел 2. Трудовое право

Тема 2.2. Трудовой договор

Практическая работа № 5. Составление трудового договора с сотрудником гостиницы

Цели: научиться составлять и оформлять трудовой договор

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3.Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москва6 НОРУС, 2019 – 200 с.

4.Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5.Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6.Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7.Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

3. *Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. По предложенной форме составить трудовой договор с сотрудником гостиницы

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. В гостиницу горничной устраивается гражданка Иванова В.И. на постоянную работу. Оформите по образцу трудовой договор с гражданкой Ивановой В.И.

2. Дать ответы на вопросы:

- Понятие трудового договора;

- Стороны трудового договора;

- Существенные условия трудового договора;

- Документы, предъявляемые при заключении трудового договора

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха

Практическая работа № 6. Решение ситуационных профессиональных задач

Цели: научиться решать ситуационные задачи, используя понятия рабочее время и время отдыха

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москва НОРУС, 2019 – 200 с.

4. Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6. Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7. Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

4. *Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Решить ситуационную задачу

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Сотрудник гостиницы «Ариэль» Разумов работающий с 1 сентября 2015 г. подал заявление об увольнении по собственному желанию с 1 марта 2018 г. и просит предоставить ему отпуск за отработанное время с последующим увольнением. С какого числа Разумов должен быть уволен? Каков порядок реализации права на отпуск при увольнении работника.

2. Дать ответы на вопросы:

- Понятие и виды времени отдыха;

- Перерывы в течении рабочего дня (смены);

- Выходные дни.

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства

Практическая работа № 7. Разбор расчетных листов и расчет различных выплат

Цели: научиться решать ситуационные задачи, используя понятия оплата труда и заработная плата.

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москва6 НОРУС, 2019 – 200 с.

4. Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6. Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7. Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

5. Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Решить ситуационную задачу

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Получив расчетный листок при очередной выплате заработной платы, менеджер гостиницы, Петраков обнаружил, что с него удержано 33% процента заработной платы. Петраков обратился в бухгалтерию. Где ему пояснили, что в предыдущие месяцы вследствие счетной ошибки ему были выплачены излишние суммы, а сейчас они с него взысканы. Посмотрев сделанные бухгалтерские расчеты, Петраков не возражал, но заявил, что взыскание с него сразу более 30 % заработной платы «подорвет его семейный бюджет». Правомерны ли действия администрации гостиницы? Какой порядок и размер удержаний из заработной платы установлены действующим законодательством?

2. Дать ответы на вопросы:

- Понятие оплаты труда;

- Минимальный размер оплаты труда и порядок его установления;

- Порядок установления систем заработной платы.

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка

Раздел 3. Административное право

Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность

Практическая работа № 8. Написание жалобы на действия должностного лица. Написание иска о возмещении морального вреда

Цель: научиться составлять жалобу и иск о возмещении морального вреда.

МО, ТСО 1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;

2. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;

3. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Косолапов А.Б., Елисеева Т.И.- 5-е изд., - Москва НОРУС, 2019 – 200 с.

4. Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.

5. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.

6. Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.

7. Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.

6. Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. В соответствии с требованиями оформить жалобу на действия должностного лица.

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. В соответствии с приведенными ниже требованиями и правилами составления жалобы на действия должностного лица оформите жалобу на горничную гостиницы.

Устно подать жалобу на действия должностного лица нельзя, конечно, обратиться к соответствующим уполномоченным сотрудникам можно и устно, но толку от таких обращений не будет и лучше сразу подготовить заявление в письменном виде. Но отправить его можно как на бумажном носителе, так и через электронные сервисы.

Обязательно должна присутствовать информация о заявителе (Ф.И.О. и адрес) По возможности следует привести также контактный номер телефона для уточнения возможных вопросов

Недопустимы нецензурные выражения Оскорбления или угрозы в тексте обращения

Текст заявления должен По возможности лучше оформить обращение на компьютере обязательно должен читаться

Бумажные заявления Обязательно должны быть подписаны заявителем

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка

Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Тема 4.2 Основные виды управленческих документов

Практическая работа № 9. Составления организационных и распорядительных документов гостиницы

Цели: научиться составлять и оформлять организационно-распорядительные документы

1. **МО, ТСО ГОСТ Р 7.97-2016** «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-

распорядительная документация. Требования к оформлению документов» утвержден приказом Росстандарта от 08.12.2016

а. № 2004-ст.

2. *Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 3-е изд., перераб и доп./ В.В. Галахова, И.К. Корнев и др.; под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – М.: ТК Велби, Из-во Проспект, 2017.*

3. *Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб. пособие. — 3-е изд. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2016. — (Серия «Высшее образование»).*

4. *Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса: Учебник - М.: Изд. центр «Академия», 2016.*

5. *Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебно-практич. пособие. – М.: ТК Вебли, изд-во Проспект, 2017.*

6. *Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: Учебник/ В.С. Соколов. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ, 2017.*

7. *Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия. – М.: А-Приори, 2015.*

8. *Трудовое право: учебник/ И.А. Бриллиантова и др.; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.*

9. *И.О. Снегиревой. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Пользуясь учебным пособием оформить приказ по основной деятельности

3. Пользуясь учебным пособием оформить приказ по личному составу

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

Оформление приказов по основной деятельности по личному составу

Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Приложение: учебное пособие

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Разработал: Н.Г. Будрина,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумлы

СОДЕРЖАНИЕ

1. Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда
2. Расчёт объёма реализации основных услуг. Расчёт объёма реализации дополнительных услуг.
3. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.
4. Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли.
5. Оценка потребности гостиницы в оборотных средствах.
6. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала гостиницы.
7. Планирование фонда заработной платы.
8. Расчёт заработной платы работников гостиницы.
9. Определение цены по системе «Директ-костинг».
10. Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице
11. Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы
12. Расчёт прибыли с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг
13. Содержание бухгалтерской отчетности Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса
14. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация
15. Порядок оценки и калькуляции – основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях
16. Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.
17. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.
18. Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений

Практическая работа 1. РАСЧЁТ ПРОПУСКНОЙ СПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЦЫ И КОЭФФИЦИЕНТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА

Эксплуатационная программа гостиницы — предоставляемый гостиницей объем услуг в натуральном и стоимостном выражении. От объема услуг зависят многие экономические показатели деятельности гостиниц, такие как выручка, себестоимость, платежеспособность, финансовая устойчивость и др.

В процессе составления эксплуатационной программы определяются основные показатели, которые позволяют дать оценку возможностям использования номерного фонда гостиницы.

Единовременная вместимость определяется умножением количества номеров каждой категории на число мест в каждом из них;

*Единовременная вместимость = количества номеров каждой категории * число мест в каждом номере*

Максимальная пропускная способность (общее количество место-дней) в гостинице определяется умножением показателя единовременной вместимости на число календарных дней года.

*Максимальная пропускная способность = единовременная вместимость * число календарных суток года*

На практике максимальная загрузка гостиницы невозможна потому, что возникают простои в связи с ремонтом, реконструкцией и по другим объективным причинам. Число место-дней простоев номеров вследствие проведения капитального ремонта определяется умножением вместимости номеров, которые подлежат капитальному ремонту, на число дней, необходимых для его проведения. Из-за отсутствия нормативов число дней простоя может определяться делением человеко-часов, необходимых на весь ремонт, на среднюю продолжительность смены (8 ч) и умножением на численность работников, которые заняты капитальным ремонтом. Простои номеров во время текущего ремонта определяются на основе графиков его проведения и нормативного числа дней простоев каждой категории номеров соответствующей вместимости. Вследствие отсутствия нормативов простоев номеров из-за текущего ремонта в качестве исходной информации служат данные анализа фактического простоя номеров из-за текущего ремонта за предыдущий период.

Возможная пропускная способность гостиницы определяется как разность между максимальной пропускной способностью гостиницы (общим количеством место-дней) и количеством место-дней пребывания в капитальном, текущем ремонте, реконструкции и в связи с другими объективными причинами (например, в связи с санитарной обработкой при подготовке к размещению гостей). Этот показатель характеризует число мест, возможных для эксплуатации.

Возможная пропускная способность = максимальная пропускная способность – количество места-суток пребывания на капитальном,

текущем ремонте, реконструкции и в связи с другими объективными причинами

Для анализа использования номерного фонда рассчитывают коэффициент использования максимальной пропускной способности, или коэффициент вместимости гостиницы (K_v), как отношение пропускной способности гостиницы к максимальной пропускной способности:

Коэффициент использования пропускной способности (коэффициент вместимости) = возможная пропускная способность / максимальная пропускная способность

Другие показатели эксплуатационной программы:

Коэффициент загрузки (коэффициент использования номерного фонда) / **Оссирансу (ОСС)** = число оплаченных место-суток / возможная пропускная способность

Коэффициент фактического заполнения гостиницы = (фактическое число гостей – количество номеров, которые они занимают) / количество номеров, в которых живут 2 и более человека

Двойная загрузка – это среднее количество гостей в номере:

Среднее количество гостей на 1 проданный номер / Double Оссирансу = число гостей / число проданных номеров

Среднее время проживания гостя = число оплаченных место-дней / число гостей

Средняя цена гостиничного места / ADR (Average daily room rate) = выручка¹ от эксплуатации номерного фонда гостиницы / число оплаченных место-дней

ADR = Room Revenue/Rooms Sold

или

Средняя цена гостиничного места = выручка от эксплуатации номерного фонда гостиницы / число гостей * среднее время пребывания гостя

Выручка номерного фонда на один номер / RevPAR или Room Yield (Revenue per available room per day) = выручка от эксплуатации номерного фонда гостиницы / возможная пропускная способность

или

RevPAR = OCC * ADR

Средняя выручка с одного гостя / RevPAC (Revenue per Available Customer) = выручка² / число гостей

Анализ эксплуатационной программы гостиницы можно проводить в несколько этапов:

1. Анализ выполнения плановых показателей – фактическое значение с планом на соответствующий период.

¹ Выручка от продажи номерного фонда после скидок, косвенных налогов и общей стоимости завтраков или другого вида питания.

² Общий доход отеля, включая проживание, питание, дополнительные услуги, налоги.

2. Анализ динамики показателей – в сравнении с предыдущими периодами.
3. Анализ влияния внешних и внутренних факторов на показатели эксплуатационной программы.
4. Выводы и предложения по наращиванию эксплуатационной программы и резервы роста показателей эксплуатационной программы.

Пример

1. Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы: коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера).
2. Провести анализ использования номерного фонда и эксплуатационной программы.
3. По материалам анализа написать пояснительную записку, в которой сформулировать выводы и предложения по эффективности использования номерного фонда гостиницы.

Таблица 1. Исходные данные

Показатели	Базисный год	Отчетный год
Количество мест	600	605
Количество дней за период работы	365	366
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	200	270
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	940	980
Число гостей, чел.	19 250	24 300
Количество оплаченных место/дней	164 920	194 210
Число проданных номеров	8 942	9 342
Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1 130 500	1 420 600

Решение:

Коэффициент использования возможной пропускной

способности гостиницы $K_{\text{вм}}$ равен: $K_{\text{вм}} = \frac{\Pi}{\Pi_{\text{сп}}}$, где Π – фактическое число место-суток в эксплуатации; $\Pi_{\text{сп}}$ – пропускная способность гостиницы.

Базисный год: $K_{\text{вм}} = \frac{600 \times 365 - 200 - 940}{8942} = 0,9948$

$$\text{Отчетный год: } K_{\text{об}} = \frac{602 \times 366 - 270 - 980}{602 \times 366} = 0,9944$$

Количество оборотов гостиничного места за период $K_{\text{об}}$ определяется по

формуле: $K_{\text{об}} = \frac{KM_{\text{прод}}}{KM_{\text{гост}}}$, где $KM_{\text{прод}}$ – количество проданных номеров; $KM_{\text{гост}}$ – количество мест в гостинице.

$$\text{Базисный год: } K_{\text{об}} = \frac{8942}{602} = 14,903$$

$$\text{Отчетный год: } K_{\text{об}} = \frac{9342}{602} = 14,441$$

Коэффициент использования номерного фонда (загрузки) K_z определяется по

формуле: $K_z = \frac{K_{\text{опл}}}{K_{\text{об}}}$, где $K_{\text{опл}}$ – количество оплаченных мест дней.

$$\text{Базисный год: } K_z = \frac{164230}{602 \times 366 - 270 - 980} = 0,757$$

$$\text{Отчетный год: } K_z = \frac{194210}{220180} = 0,882$$

Среднее количество гостей на 1 проданный номер $K_{\text{г.ср}}$ определяется по

формуле: $K_{\text{г.ср}} = \frac{KG}{KM_{\text{прод}}}$, где KG – число гостей, чел.

$$\text{Базисный год: } K_{\text{г.ср}} = \frac{19280}{8942} = 2,2 \text{ (чел.)}$$

$$\text{Отчетный год: } K_{\text{г.ср}} = \frac{24300}{9342} = 2,6 \text{ (чел.)}$$

Средняя цена гостиничного номера Π определяется по формуле: $\Pi = \frac{B}{KM_{\text{прод}}}$, где B – выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.

$$\text{Базисный год: } \Pi = \frac{1130560}{8942} = 126,426 \text{ (тыс. руб.)}$$

$$\text{Отчетный год: } \Pi = \frac{1420660}{9342} = 152,066 \text{ (тыс. руб.)}$$

Таблица 2. Показатели эксплуатационной программы

Показатели	Базисный год	Отчетный год
Коэффициент использования возможной пропускной способности гостиницы	0,9948	0,9944
Количество оборотов гостиничного места за период	14,903	14,441
Коэффициент использования номерного фонда (загрузки)	0,757	0,882
Среднее количество гостей на 1 проданный номер, чел.	2,2	2,6
Средняя цена гостиничного номера, тыс. руб.	126,426	152,066

Из таблицы видно, что коэффициент использования пропускной способности в базисном и отчетном году очень высоки (близки к единице), что свидетельствует о достаточно полном использовании пропускной способности гостиницы.

Количество оборотов гостиничного места за период уменьшилось, что при росте количества гостиничных мест является очень плохой тенденцией.

Коэффициент использования номерного фонда несколько увеличивается в отчетном году по сравнению с базисным.

Среднее количество гостей на 1 проданный номер увеличилось, это благоприятная тенденция, если учесть еще и то, что средняя цена гостиничного номера увеличилась на 25,64 тыс. руб., что поспособствовало росту выручки.

Таким образом, положение гостиницы в отчетном году по сравнению с базисным улучшилось. Рекомендация администрации гостиничного комплекса: улучшение комплекса услуг с целью привлечения большего числа постояльцев.

Задание

Провести анализ годовой эксплуатационной программы гостиницы «Студенческая», имеющей следующий номерной фонд: 2-хместные – 20 номеров, 3-местные – 10 номеров.

Таблица 3. Показатели эксплуатационной программы гостиницы «Студенческая»

Показатели	Базисный год	Отчётный год	Отклонение	Темп роста, %
1. Единовременная вместимость, мест				
2. Количество дней в периоде				
3. Максимальная пропускная способность, место-сутки				
4. Количество простоев, место-суток	110	160		
5. Возможная пропускная способность, место-суток				
6. Коэффициент использования максимальной пропускной способности (коэффициент вместимости)				
7. Число оплаченных место-суток	12 085	11 778		
8. Число гостей	4476	4711		
9. Число проданных номеров	2896	3050		
9. Среднее время проживания гостя, сут.				
10. Коэффициент использования номерного фонда (коэффициент загрузки)				
11. Выручка от реализации услуг, млн. руб.	420,1	453,3		
11.1. выручка от эксплуатации номерного фонда (от продажи гостиничных мест), млн. руб.	378,8	414,4		

11.2. выручка от предоставления дополнительных услуг	41,3	38,9		
12. ADR, тыс. р.				
13. RevPAR, тыс. р.				
14. RevPAC, тыс. р.				

Практическая работа 2. РАСЧЁТ ОБЪЁМА РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ УСЛУГ. РАСЧЁТ ОБЪЁМА РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Оценить структуру доходов отеля в целом и величину доходов от дополнительных услуг позволяет выделение зон доходности, т.е. основных источников доходов отеля.

Зоны доходности и их характеристика

- номерной фонд;
- рестораны, бары, кафе (F&B);
- оздоровительные центры (SPA/ салон красоты/ парикмахерская/ бани, сауны/ бассейн);
- торговые помещения, конференц-залы, переговорные — сдаваемые в аренду;
- бизнес-услуги (услуги переводчика, ксерокс, факс и т. п.);
- телекоммуникационные услуги (телефон, Интернет, платное ТВ);
- химчистка/прачечная;
- прокат;
- прочее.

Доходы *номерного фонда* включают доходы, получаемые в результате сдачи номеров отеля всех категорий в наем на определенный период времени. Эта зона доходности характеризуется следующими параметрами:

- размер номерного фонда (количество номеров);
- процент загрузки отеля;
- количество дней работы отеля в периоде (это важно, если свою деятельность отель начинает не с начала календарного года/месяца);
- среднее количество проживающих в номере;
- прайс-лист на проживание (в разбивке по категориям номерного фонда);
- площадь номерного фонда.

При расчете дохода от проживания используется прайс-лист для различных категорий номеров с учетом сезонности. В зависимости от типа и модели гостиницы в стоимость проживания могут быть включены так называемые «пакетные услуги»: завтрак, полупансион, пансион, медицинский пакет, спорт-пакет, посещение бассейна и фитнеса. Значения различных показателей, характеризующих отели, в зависимости от места расположения представлены в таблице.

Таблица 1. Значения показателей отеля в зависимости от места его
расположения

Показатель	Городской	Загородный	Курортный

Период высокого/среднего сезона	будни, выставочные	выходные, праздничные, каникулярные	май-сентябрь
Период низкого сезона	выходные, праздничные		январь-апрель, октябрь-декабрь
Рост цен на проживание по отношению к минимальным ценам, %	15-30	30-35	35-100
Среднее количество проживающих в номере	1,2-1,4	1,8-2,4	1,4-1,8 (низкий сезон), 1,8-2,4 (высокий сезон)
Пакеты, включенные в проживание	Завтрак	Полупансион (завтрак, обед)	В зависимости от сезона: завтрак, полупансион, пансион, медпакет
Ограничение на длительность проживания	нет	Нет	в сезон — кратность неделе
Гости отеля, посещающие рестораны, бары отеля, %	30-40	95	В зависимости от расположения отеля от 30 до 70
Гости отеля, посещающие оздоровительный центр, %	20	25-30	25-30
Типичная среднегодовая загрузка	65%	85%	40-55%
Среднегодовая рентабельность	42%	35%	до 30%

Кроме того, нужно учитывать особенности изменения тарифов по дням недели в зависимости от места расположения отеля. Так, например, в городских отелях более высокие цены устанавливаются в будни и период выставок. Если цену выходного дня принять за базовую, то цена в будние дни будет выше на 15%, а в выставочные — на 30%.

В прайс-листе загородного отеля будут цены с точностью «до наоборот»: низкие цены буднего дня и более высокие в выходные, праздничные и каникулярные дни. Цена в выходные дни составит около 130% от цены буднего дня, а в праздничные и каникулярные возрастет до 135%.

Другую волну имеют курортные отели. Для них выделяют низкий, средний и высокий сезоны. Рост цены в средний сезон по сравнению с низким составляет +35%, а в высокий +100%.

Различно и среднее количество проживающих в номере для отелей разных типов. В городских отелях это 1,2-1,4 человека на номер, в загородных — 1,8-2,4. Для курортных эта величина изменяется в зависимости от сезона: в низкий сезон она составляет 1,4-1,8 человека на номер, в средний и высокий сезон — 1,8 — 2,4.

Таким образом, общий доход номерного фонда ($Rev(N)$) может быть рассчитан по формуле:

$$Rev(N) = Rev(N)1 + Rev(N)2 + \dots + Rev(N)n ,$$

где $Rev(N) n$ — доход за проживание n -ой категории номеров, который рассчитывается по формуле:

$$Rev(N) n = \text{количество дней} * Nn * Q\% * ADR,$$

где Nn — количество номеров n -ой категории;

$Q\%$ — загрузка номеров n -ой категории;

Для расчета среднего тарифа n -ой категории номеров ($ADRn$) выведена следующая зависимость:

$$ADRn = (2 - q) * \text{Цена } n\text{-ой категории на одноместное проживание} + (q - 1) * \text{Цена } n\text{-ой категории на двухместное проживание},$$

где q — среднее количество проживающих в номере.

Такая зависимость позволяет учесть соотношение продажи номеров с одноместным и двухместным проживанием в номерном фонде n -ой категории.

Зона доходности «Рестораны, кафе, бары (F&B)»

Доходы службы ресторанов и баров классифицируются по пунктам реализации — лобби-бар, ресторан для завтраков, вечерний ресторан, обслуживание в номерах, мини-бары и т. д. Сюда же относятся доходы от организации банкетов, торжеств и других аналогичных мероприятий. Таким образом, общий доход службы питания отеля состоит из трех частей:

- доход от реализации питания, включенного в стоимость проживания («пакетное питание»);
- доход по меню *a la carte*;
- доход от проведения банкетов.

Эта зона доходности характеризуется:

- количеством ресторанов, кафе, баров;
- количеством посадочных мест;
- средним чеком по каждой точке продаж (средняя стоимость заказа, который обычно делает один человек);
- посещаемостью точек продаж (человек в день):
- *посещаемостью ресторанов, баров, кафе гостями отеля (in side)*
- *посещаемостью ресторанов, баров, кафе сторонними посетителями (out side)*
- количеством проживающих в отеле;
- ценой пакетного питания, включенного в стоимость проживания.

Кроме того, доход от F&B можно разделить на два потока: доход от проживающих в отеле (*in side*) и доход от сторонних посетителей (*out side*). Формирование дохода двух этих потоков имеет специфику, особенно ярко проявляющуюся при сравнении городских и загородных отелей.

Как правило, в стоимость проживания в городском отеле включен только завтрак, а в загородных отелях — полупансион (завтрак, обед). В

обоих случаях эта составляющая дохода службы F&B стабильна и рассчитывается по формуле:

Rev(F&B)накет = Количество гостей, проживающих в отеле за период * Цена пакета питания, включенного в проживание

Расчет дохода точек F&B от меню а la carte базируется на оценке посещаемости ресторанов и сумме среднего чека. При этом посещаемость ресторана или бара связана с местом расположения отеля. Для загородных отелей гарантировано посещение ресторана в вечернее время 95% гостей отеля. Поток сторонних посетителей столь незначителен, что при проведении экспресс-оценки его можно не учитывать. Другая ситуация по городским отелям: согласно статистике 30-40% проживающих в городском отеле пользуются услугами ресторанов, баров отеля. В то время как доход от сторонних посетителей может составлять до 70% дохода ресторана и зависит от популярности данного места в городе. Кроме того, в городских отелях, как правило, хорошо развита банкетная служба, и доход от нее значительный.

Доход точек F&B от меню а la carte рассчитывается следующим образом:

Rev(F&B) a la carte = Количество гостей проживающих в отеле за период * % Посещаемости гостями отеля точек F&B (in side) * Средний чек + Количество сторонних посетителей (out side) * Средний чек

Зная количество ресторанов, кафе и баров в отеле и рассчитав доход каждого из них, получим общий доход службы F&B отеля.

Зона доходности «Оздоровительный центр»

Доходы оздоровительного центра включают в себя доход, полученный от продажи клубного членства и платы за разовые посещения, а также от реализации сопутствующих товаров (косметики, одежды для ухода, спортивного инвентаря и т.п.). В отелях, располагающих СПА-центрами и предоставляющих расширенный спектр услуг и оздоровительных процедур, доля доходов оздоровительного центра занимает вторую или третью позицию после доходов номерного фонда и службы питания.

Для расчета дохода оздоровительного центра используются следующие показатели:

- часы работы центра;
- количество кабинетов и рабочих мест в них;
- перечень процедур, оказываемых в кабинете;
- прайс-лист на услуги с указанием продолжительности процедур;
- средняя стоимость процедур, оказываемых в кабинете;
- средняя длительность процедур, оказываемых в кабинете;
- загрузка кабинета (процент фактически оказанных процедур от максимально возможного количества).

Доход данного направления определяется в большей степени не загрузкой самого отеля, а скорее уровнем дохода гостей и уровнем предлагаемых услуг. Максимальный доход оздоровительного центра ограничен временем работы, количеством рабочих мест и длительностью оказываемых услуг. Например, если средняя длительность процедуры, оказываемой в кабинете, составляет

30 минут, а кабинет работает 10 часов в день, то максимальное количество процедур, которое может оказать специалист, составит 20 (10 часов / 0,5 часа). Рассчитав по прайс-листу среднюю стоимость процедуры и умножив ее на количество процедур, получим максимально возможный доход кабинета при его 100% загрузке:

Rev (ОздЦентра) = Количество дней в периоде * Количество рабочих мест * Максимальное количество процедур, которое может быть оказано одним специалистом * % загрузки кабинета Средняя стоимость процедур, оказываемых в кабинете

где *Максимальное количество процедур = Количество рабочих часов в день / Средняя длительность процедуры кабинета*

Для городского отеля данное направление, так же как и F&B, должно рассматриваться как отдельный вид бизнеса. Услугами оздоровительного центра в городском отеле пользуются не более 20-30% гостей. При планировании данного направления в городском отеле необходимо проводить маркетинговые исследования в части востребованности городом данного вида услуг, поскольку именно горожане составляют основной поток посетителей.

В загородных отелях, где посетителями являются практически только гости отеля, наличие такого направления разумно только при определенном размере номерного фонда. Например, для СПА-центра с десятью кабинетами (по одному рабочему месту), минимальный размер номерного фонда можно рассчитать следующим образом:

1) определим количество гостей, которое обеспечит загрузку оздоровительного центра в 40%:

Искомое количество гостей = 10 кабинетов × 9 процедур × 40% / 25% = 144,

где 9 процедур — максимальное количество процедур в кабинете,

25% — процент посещаемости СПА- центра гостями отеля

То есть, 144 гостя должны ежедневно присутствовать в отеле.

2) определим номерной фонд, при котором в отеле ежедневно будет присутствовать необходимое число гостей.

При двухместном размещении и загрузке отеля 65% номерной фонд должен составлять не менее $144 / 2 / 65\% = 111$ номеров.

У курортных отелей возникает дополнительный нюанс, связанный с большой разницей в цене услуг в высокий и низкий сезоны.

Доход сауны и бани рассчитывается как процент от максимально возможного дохода. Максимальный доход рассчитывается исходя из стоимости одного часа использования бани/сауны и количества рабочих часов.

Стоимость услуг фитнеса и бассейна для загородных и курортных отелей разумно включать в стоимость проживания путем ее увеличения. Так как при оплате разового посещения (даже по более высокой цене) доход будет ниже, поскольку только 20% гостей пользуются данным видом услуг.

Доходы от прочих услуг

Многие отели стремятся диверсифицировать спектр предоставляемых услуг. Для этого гостиница может сдавать помещения в аренду, предоставлять за отдельную плату услуги связи, Интернет, оборудование для проведения конференций и деловых встреч. Сюда же относятся доходы, получаемые отелем от продажи экскурсионных программ, различных билетов, от предоставления транспорта клиентам, услуг прачечной/химчистки, ремонта одежды и т. п.

При планировании доходов от прочих услуг нужно учитывать особенности предоставления каждой из них.

Планирование доходов от торговли напрямую связано с тем, сдает ли отель торговые площади в аренду, либо продает товары через собственные службы (товары первой необходимости — на ресепшн, косметические средства — в салоне красоты, сувениры — в минимагазине и т.д.) В первом случае доход планируется по статье «Аренда», а во втором — доход от продажи столь незначителен, что целесообразнее не выделять его отдельно, а учитывать в составе «Прочих услуг».

Для всех типов отелей следует обратить внимание на наличие оснащенных конференц-залов, переговорных и бизнес-центров. Наличие сопоставимых размеров номерного фонда, ресторанов и конференц-залов позволит отелю принимать корпоративные группы. Хорошо развитое корпоративное направление позволит поддерживать загрузку номерного фонда на максимально возможном уровне. Это также определяет величину доходов от бизнес-услуг и аренды. Для целей планирования следует рассчитать среднее количество дней конференций в каждом месяце и его стоимость, которая включает:

- аренду помещения;
- прокат оборудования;
- прочие услуги (ксерокопирование, ламинирование, брошюровка и т.п.)

На долю таких услуг, как прокат, телекоммуникационные услуги (телефон, интернет, платное ТВ), прачечная/химчистка и т. п. приходится не более 5% от общей величины получаемого дохода, поэтому их детальное планирование нецелесообразно и может быть спрогнозировано общей суммой.

Задание 1

Рассчитать доход от основной деятельности гостиницы на основе исходных данных, приведенных в таблице.

Таблица 2. Расчет дохода гостиницы

Категория номера	Количество номеров	Цена номера, руб.	Уровень загрузки, %	Доход, руб.
двухместный «люкс»	2	5 900	21	
одноместный «люкс»	2	4 190	16	
двухместный «стандарт»	11	3 900	23	
одноместные «стандарт»	9	2 790	44	
двухместные «бюджет»	3	3 490	33	

одноместные «бюджет»	3	1 790	45	
ИТОГО				

Задание 2

Рассчитать доход гостиницы от предоставления дополнительных услуг на основе исходных данных, приведенных в таблице.

Таблица 3. Расчет доходов от предоставления дополнительных услуг

Дополнительные услуги	Расценки	Среднее кол-во оказываемых услуг в сутки	Выручка	
			в месяц*	в год
1. Прачечная	500 руб./загрузка	1 загрузка		
2. Гладильная	100 руб./раз	1 раз		
3. Организация экскурсий	5 500 руб. (с группы из 5 чел)	1 заказ		
4. Пользование ПК	80 руб./час	1 час		
5. Хранение в сейфе	120 руб./сутки	60 чел.		
6. Пользование 3 в 1	10 руб./раз	1 раз		
7. Заказ сауны	6 000 руб. (на 10 чел/4 часа)	3 заказа		
8. Разовый абонемент в тренажерный зал	250 руб./раз	1 раз		
9. Услуги техника-ремонтника	500 руб. 1 комплект инвентаря	1 комп.		
ИТОГО				

* Продолжительность месяца принимается в 30 дней

Задание 3

Провести анализ динамики валовых доходов и товарооборота ресторана. Рассчитать влияние объема товарооборота и среднего уровня валовых доходов на изменение валового дохода ресторана.

Таблица 4. Валовые доходы и товарооборот ресторана

Показатель	Базовый год	Отчетный год	Отклонение абсолютное, тыс. руб.	Отклонение относительное, %
Товарооборот, тыс. руб.	4250	7300		
Валовой доход, тыс. руб.	2160	3940		
Уровень валового дохода, %				

Практическая работа 3. РАСЧЁТ СРЕДНЕГОДОВОЙ СТОИМОСТИ ОСНОВНЫХ ФОНДОВ. РАСЧЁТ АМОРТИЗАЦИОННЫХ ОТЧИСЛЕНИЙ ПО ГРУППАМ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ

Основные средства играют ключевую роль в эффективной работе гостиничного предприятия. Для учета основных средств, определения их состава и структуры необходима их классификация. Согласно Положению по бухгалтерскому учету «Учет основных средств» ПБУ 6/01, существуют следующие классификации и группы основных средств:

- здания (кроме жилых), которые в гостиничной деятельности подразделяются:

- основные (гостиницы в комплексе и отдельно стоящие, спальные корпуса, спортивные комплексы с бассейном и др.),

- вспомогательные (котельные, прачечные, материальные и производственные склады, овощехранилища, гаражи, склады спортивного инвентаря);

- сооружения, к которым в гостиничной деятельности относятся:

- артезианские скважины пресной и минеральной воды, насосные станции, бассейны, включая их фундамент, обогревательные устройства и арматура,

- берегоукрепительные сооружения, подпорные стены, фонтаны, канализационные сооружения и другие коммунальные сооружения,

- спортивные площадки, теннисные корты, гребные и лодочные станции, аттракционы, парковые дорожки, скульптуры, ограждения, туристские маршруты;

- машины и оборудование, к которым относятся устройства, преобразующие энергию, материалы и информацию — силовые рабочие машины и оборудование к ним, генераторы, производящие тепловую и электрическую энергию, оборудование систем связи, средства измерения и управления, вычислительная техника и оргтехника, средства хранения информации;

- жилища — здания, предназначенные для временного проживания (щитовые домики, используемые в комплексе в летний период);

- транспортные средства — средства передвижения, предназначенные для передвижения людей и грузов;

- инвентарь:

- производственный — предметы технического назначения, которые участвуют в производственном процессе, но не могут быть отнесены ни к оборудованию, ни к сооружениям (пылесосы, поломочные машины, кондиционеры и т.п.),

- хозяйственный — ковровые дорожки, магнитофоны, спортивный инвентарь и т.д.;

- скот рабочий, продуктивный и племенной (кроме скота для убоя) — лошади, верблюды, ослы, коровы, овцы;

- насаждения многолетние — озеленительные и декоративные растения на территории гостиничных предприятий, плодово - ягодные насаждения всех видов, живая природа и т.д.

Основные средства гостиничного предприятия состоят из пассивной и активной частей. К пассивной части относятся здания, сооружения, зоны отдыха, туристские маршруты и др., к активной части — подвижной состав, холодильное оборудование, компьютеры, кассовые аппараты, средства связи, снаряжение со сроком службы более одного года, инвентарь. Если предприятие наряду с оказанием гостиничных услуг занимается производством материальных благ (изготовлением туристского снаряжения, ремонтом подвижного состава и др.), то к активной части относятся станки, машины, приборы и т.д.

Специфика отрасли гостеприимства состоит в том, что пассивная часть основных средств гостиничного предприятия (средства размещения, гостиничный комплекс) является по существу активной частью. Средства размещения не только создают условия для производственного процесса, но и являются материальной базой самого производственного процесса. На их базе воспроизводятся прибавочная стоимость и прибавочный гостиничный продукт.

Свою специфику в туристско-гостиничной деятельности имеют также природные ресурсы — земельные, лесные, водные пространства, которые создают условия для производственного процесса. Применение любых форм труда (например, сооружение стоянок) свидетельствует о том, что природные ресурсы превращаются в сырьевую материальную базу сферы туризма и гостеприимства.

Соотношение стоимости отдельных групп основных фондов в их общей стоимости, выраженное в процентах, называется структурой основных фондов. Различают производственную, технологическую и иную структуру основных фондов. Производственная структура определяется соотношением активной и пассивной частей основных фондов в их общей величине. Технологическая структура - это соотношение отдельных видов основных фондов в их общей стоимости.

Первоначальная стоимость основных фондов — это сумма всех денежных средств на создание и приобретение основных фондов, или стоимость основных фондов в момент ввода их в действие. Первоначальная стоимость формируется в ценах соответствующих лет. Основные фонды учитываются на балансе предприятия по первоначальной стоимости, поэтому первоначальная стоимость называется также балансовой стоимостью. Она является основой для начисления амортизации.

Восстановительная стоимость основных фондов — это стоимость ранее произведенных основных фондов в ценах действующих лет. Восстановительная стоимость придается основным фондам в момент их переоценки, сроки проведения которой утверждаются правительством РФ.

Остаточная стоимость основных средств — это часть не возмещенной стоимости, которая еще не перенесена на произведенный продукт.

Основные фонды в процессе своего функционирования подвергаются физическому и моральному износу, совершают непрерывный кругооборот по стоимости. В процессе кругооборота основные фонды проходят последовательно три фазы:

1. Производительное использование основных фондов, которое выражается в постепенном перенесении стоимости основных фондов на продукт или услугу.

2. Образование амортизационного фонда, который представляет собой до определенного времени денежный резерв. В амортизационный фонд включается стоимость, отделившаяся от основных фондов.

3. Процесс возмещения выбывших основных фондов, представляющий воплощение стоимости изношенных основных фондов в новых их видах.

Возмещение выбывших основных фондов осуществляется на основе амортизации.

Амортизация – это процесс постепенного переноса стоимости основных фондов по мере их износа на себестоимость производимой продукции (услуги) или на издержки предприятия с целью накопления денежных средств для последующего восстановления (реновации) основных фондов.

Накопление амортизации осуществляется на основе амортизационных отчислений.

Амортизационные отчисления осуществляются предприятиями ежемесячно, исходя из балансовой стоимости объекта основных фондов и срока полезного использования объекта основных фондов. Исходя из годовой нормы амортизации, рассчитывается месячная норма амортизации.

Сумма накопленных амортизационных отчислений за весь срок полезного использования объекта основных фондов образует амортизационный фонд, который представляет собой собственный источник финансирования капитальных вложений на предприятии.

Наиболее распространенным способом начисления амортизации является линейный способ. Он характеризуется тем, что начисление амортизации производится равномерно, исходя из первоначальной или восстановительной стоимости объекта основных средств, срока полезного использования и нормы амортизационных начислений.

Срок полезного использования определяется налогоплательщиком самостоятельно на дату ввода в эксплуатацию конкретного объекта основных средств в соответствии с положениями ст. 258 НК РФ и на основании классификации основных средств, определяемой Правительством РФ (Постановление Правительства РФ от 01.01.2002г. №1).

Норма амортизации по каждому объекту амортизируемого имущества при применении линейного метода определяется по формуле:

$$H = \frac{1}{P} * 100\%$$

, где

H – норма амортизации в процентах к первоначальной стоимости объекта амортизируемого имущества;

П – срок полезного использования данного объекта амортизируемого имущества, выраженный в месяцах.

Среднегодовая полная учетная стоимость ОС (основные средства, фонды) вычисляется бухгалтерами для следующих целей:

- составление соответствующей бухгалтерской и статистической отчетности,
- определение имущественной налоговой базы;
- достижение внутренних целей управленческого и финансового характера.

Для расчета среднегодовой стоимости основных фондов применяют следующую формулу:

$$C = C_{пн} + (C_{вв} * ЧМ) / 12 - (C_{выб} * ЧМв) / 12.$$

Здесь С пн – первоначальная стоимость ОС, Свв – стоимость введенных ОС, Чм – число месяцев функционирования введенных ОС, Свб – стоимость выбывших ОС, Чмв – число месяцев выбытия.

Задание 1

Рассчитать среднегодовую стоимость ОС, если на начало периода их стоимость составила 3 500 тыс. руб., в течение года ввели следующие основные средства: 01 марта – 80 тыс. руб., 01 октября – 125 тыс. руб. На выбытие были учтены следующие основные фонды: 01 февраля – 13 тыс. руб., 01 августа – 82 тыс. руб.

Задание 2

Выполнить анализ состава и структуры основных фондов гостиницы за два года.

Таблица 1. Характеристика внеоборотных активов гостиницы

Виды активов	Предыдущий год		Текущий год		Изменение стоимости активов		Изменение уд. веса, %
	сумма, тыс.р.	уд. вес, %	сумма, тыс.р.	уд. вес, %	тыс. руб.	%	
1. Нематериальные активы, в т.ч.	17		21				
- патенты, лицензии, товарные знаки	17		21				
2. Основные средства	1079098		1113784				
- здания, машины и оборудование	1072270		1106356				

3. Незавершенное строительство	20514		14479				
Итого:	1099629		1128284				

Задание 3

Рассчитать суммы амортизационных отчислений по отдельным объектам основных средств и в целом по предприятию.

Таблица 2. Расчет амортизационных отчислений ресторана

Наименование объекта основных средств	Стоимость объекта основных средств, тыс. руб.	Амортизационная группа	Срок эксплуатации, месяцев	Норма амортизации, %		Сумма амортизации, тыс. руб	
				в месяц	в год	в месяц	в год
Помещение для ресторана (собственность)	254250,00	4					
Автомобиль	1951,25	4					
Машина (привод) универсальная	169,00	4					
Шкаф холодильный среднетемпературный	508,00	4					
Шкаф холодильный низкотемпературный	211,50	4					
Охладитель напитков	101,00	4					
Плита электрическая 3-х комфорная	169,00	4					
Шкаф жарочный электрический	186,00	4					
Гарнитур мебельный кухонный	203,00	4					
Кондиционер	85,00	4					
Компьютер	32,00	4					
ИТОГО	-	-	-	-	-		

Практическая работа 4. ПОКАЗАТЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОСНОВНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ФОНДОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОЙ ОТРАСЛИ

Фондоотдача ($\Phi_{отд.}$) -- показатель объема реализации услуг (выпуска продукции) на 1 руб. стоимости основных фондов; определяется как отношение объема выпуска продукции (В) к стоимости основных производственных фондов (Ф) за сопоставимый период времени (месяц, год):

$$\Phi_{отд.} = \frac{B}{\Phi}$$

Фондоемкость ($\Phi_{емк.}$) -- величина, обратная фондоотдаче; показывает долю стоимости основных фондов, приходящуюся на 1 руб. выпускаемой продукции:

$$\Phi_{емк.} = \frac{\Phi}{B}$$

Рентабельность основных производственных фондов (Р) характеризует величину прибыли, приходящуюся на 1 руб. основных фондов, и определяется как отношение прибыли (П) к стоимости основных фондов (Ф):

$$\Phi_r = \frac{П}{\Phi} \times 100\%$$

Задание

Рассчитать показатели эффективности использования основных производственных фондов гостиницы, проанализировать их динамику. Рассчитать прирост продукции и прирост прибыли, полученные в текущем году за счет повышения эффективности использования ОС

Таблица 1. Оценка эффективности использования основных средств гостиницы

Показатели	Значения		Изменение	Темп изменения, %
	Предыдущий год	Текущий год		
1. Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	2192843	2217182,5		
2. Выручка от реализации, тыс. руб.	404582	523935		
3. Прибыль до налогообложения, тыс. руб.	1117	21266		
4. Фондоотдача				
5. Фондоемкость				
6. Рентабельность основных фондов				

Практическая работа 5. ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ ГОСТИНИЦЫ В ОБОРОТНЫХ СРЕДСТВАХ

Оценка потребности в оборотных средствах гостиничного предприятия **методом прямого счета** предусматривает расчет запасов по каждому элементу оборотных средств с учетом изменений в организационно-технологической структуре гостиницы, затрат на транспортировку товарно-материальных ценностей и практики расчетов между поставщиками и подрядчиками. Этот метод, будучи очень трудоемким, требует высокой квалификации экономистов, привлечения работников многих служб предприятия (снабжения, юридической, сбыта продукции, производственного отдела, бухгалтерии и др.). Такие меры позволяют наиболее точно рассчитать потребность в оборотных средствах.

Метод прямого счета часто используется при создании нового гостиничного предприятия, а также при уточнении потребности в оборотных средствах действующих гостиниц. Основным условием его использования является тщательная проработка вопросов снабжения и производственного плана. Большое значение здесь имеет стабильность хозяйственных связей, поскольку именно периодичность и гарантированность снабжения лежат в основе расчета норм запаса.

Метод прямого счета предполагает нормирование оборотных средств, вложенных в запасы и затраты, готовую продукцию на складе. В общем виде его содержание можно представить следующим образом:

- 1) разработка норм запаса по отдельным важнейшим видам товарно-материальных ценностей всех элементов нормируемых оборотных средств;
- 2) определение нормативов в денежном выражении для каждого элемента оборотных средств и совокупной потребности гостиницы в оборотных средствах.

Норма оборотных средств — количество дней, в течение которых оборотные средства отвлечены в материальные запасы, начиная с оплаты счета за материалы и кончая моментом их передачи в производство.

Расчет потребности в оборотных средствах по элементам.

1. Оборотные средства в производственных запасах сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий и горюче-смазочные материалы (ГСМ) определяют по формуле

$$П_{пз} = M_{сут} \times T_3,$$

где $П_{пз}$ — потребность в производственных запасах;

$M_{сут}$ — среднесуточный расход материала;

T_3 — норма запаса материалов.

При этом среднесуточный расход материала рассчитывается по формуле

$$M_{сут} = (q \times Q \times Ц_m) : Д,$$

где q — норма расхода материала на одно изделие;

Q — объем выпуска продукции;

C_m — цена материалов;

D — длительность календарного периода.

Норма запаса материала включает в себя:

- норму транспортного запаса, которая определяется временем нахождения материалов в пути после оплаты;
- норму подготовительного запаса — определяется временем выпуска, приемки и складирования материала;
- норму технологического запаса — определяется временем подготовки материалов к запуску в производство.

Текущие запасы — это запасы полностью готовых к запуску в производство материалов, создаваемые для обеспечения бесперебойности производственного процесса. Они рассчитываются по формуле

$$T_{\text{тек}} = I_{\text{пост}} \times k_z,$$

где $T_{\text{тек}}$ — величина текущего запаса;

$I_{\text{пост}}$ — интервал поставки;

K_z — коэффициент задержки материала в запасе ($k_z = 0,5$ при больших поставках; для небольших партий определяется свой коэффициент).

Страховой запас — это запас, который создается для обеспечения бесперебойной работы гостиничного предприятия в случае нарушения срока, объемов, комплектности поставки или поступления некачественных материалов (чаще всего составляет 50% от текущего запаса). Он определяется в процентах от нормы текущего запаса. Обычно это 50%, а может быть 30% при прямых поставках или 100% для предприятий с непрерывным циклом.

Сезонный запас рассчитывается на некоторых гостиничных предприятиях, если сырье поступает только в определенный период времени.

Задание 1

Рассчитать потребность гостиницы в оборотных средствах. Сведения в графу 4 «Цена за единицу» подобрать по данным сети Интернет.

Таблица 1. Расчет потребности гостиницы в оборотных средствах

№ п/п	Наименование имущества	Кол-во	Цена за единицу, руб.	Общая стоимость, руб.
1	2	3	4	5
1	Униформа	8		
2	Шторы	7		
3	Вешалка для одежды	40		
4	Зеркало	6		
5	Лампа настольная	1		
6	Графин и стаканы	6		
7	Ваза	7		
8	Полотенца для лица	30		
9	Одеяло	5		
10	Подушка	8		
11	Постельное белье	10		

12	Покрывало	5		
13	Туалетные принадлежности	10		
14	Светильники настенные	8		
15	Декорация	1		
16	Подставка под графин	6		
17	Подставка под цветы	8		
18	Полотенце банное	15		
	ВСЕГО	-	-	

Задание 2

Рассчитать месячную потребность гостиницы в расходных материалах. Сведения в графу 4 «Цена за единицу» подобрать по данным сети Интернет.

Таблица 2. Расчет потребности гостиницы в расходных материалах

№ п/п	Наименование имущества	Кол-во на месяц	Цена за единицу, руб.	Общая стоимость, руб.
1	2	3	4	5
1	Чистящие средства	5	80	
2	Лампы накаливания для люстр	10	10	
3	Перчатки	5	12	
4	Губка для мытья посуды	20	2	
5	Жидкое мыло	5	30	
6	Бумага туалетная	20	5	
7	Салфетки для уборки	5	20	
8	Бумага ксероксная	6	100	
9	Картридж	3	100	
10	Канцтовары	3	300	
11	Кассовая лента	3	10	
	ВСЕГО	-	-	

Практическая работа 6. ПЛАНИРОВАНИЕ ФОНДА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ЧИСЛЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ

Норма численности (Нч) — это установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов предоставляемых услуг.

Численность работников является важнейшим количественным показателем, характеризующим трудовые ресурсы предприятия. Она измеряется такими показателями, как списочная, явочная и среднесписочная численность работников.

Списочная численность работников предприятия — это показатель численности работников списочного состава на определенное число или дату. Она учитывает численность всех работников предприятия, принятых на постоянную, сезонную и временную работу в соответствии с заключенными трудовыми договорами (контрактами).

Явочный состав характеризует число работников списочного состава, явившихся на работу в данный день, включая находящихся в командировках. Это необходимая численность рабочих для выполнения производственного сменного задания.

Среднесписочная численность — численность работников в среднем за определенный период (месяц, квартал, с начала года, за год). Среднесписочная численность работников за месяц определяется путем суммирования численности работников списочного состава за каждый календарный день месяца, включая праздничные и выходные дни, и деления полученной суммы на число календарных дней месяца.

Основными методами расчета количественной потребности в персонале становятся расчеты по трудоемкости производственной программы, нормам выработки, нормам обслуживания, рабочим местам.

Норматив численности работников по трудоемкости производственной программы определяется по формуле

$$N_{\text{ч}} = T_{\text{пл}} : (\Phi_{\text{н}} \times K_{\text{вн}}),$$

где $T_{\text{пл}}$ — плановая трудоемкость производственной программы, нормо-часы; $\Phi_{\text{н}}$ — нормативный баланс рабочего времени одного рабочего в год, часы; $K_{\text{вн}}$ — коэффициент выполнения норм времени рабочими.

Плановая трудоемкость производственной программы определяется по плановому нормативу трудовых затрат на единицу продукции/услуг, умноженному на плановый выпуск продукции/услуг. Метод расчета численности персонала по трудоемкости производственной программы может быть наиболее точным и достоверным, так как требует применения норм труда. Определение численности рабочих по нормам выработки является более упрощенным и менее точным в связи с ценообразованием на продукцию (работы, услуги).

При определении численности рабочих по нормам выработки может быть использована формула:

$$H_{\text{ч}} = \text{ОП}_{\text{пл}} : (H_{\text{выр}} \times K_{\text{вн}}),$$

где ОП_{пл} — плановый объем продукции/услуг в установленных единицах измерения за определенный период времени;

H_{выр} — плановая норма выработки в тех же единицах измерения и за тот же период времени.

По рабочим местам обычно определяется численность работников, для которых не могут быть установлены ни объемы работ, ни нормы обслуживания:

$$H_{\text{ч}} = M \times C \times K_{\text{сп}},$$

где M — число рабочих мест; C — число рабочих смен; K_{сп} — коэффициент перевода явочной численности работников в списочную.

Численность обслуживающего персонала может быть определена по Кроме численности работников, количественная характеристика трудового потенциала предприятия и (или) его внутренних подразделений может быть представлена как фонд ресурсов труда в человекоднях или человеко-часах. Такой фонд (Ф_{рт}) можно определить путем умножения среднесписочной численности работников (Ч_{сп}) на среднюю продолжительность рабочего периода в днях или часах (T_{рв}):

$$\Phi_{\text{рт}} = \text{Ч}_{\text{сп}} \times T_{\text{рв}}.$$

Продолжительность рабочего времени (T_{рв}) в плановом периоде может быть определена на основе бюджета рабочего времени по следующей формуле:

$$T_{\text{рв}} = \frac{(T_{\text{к}} - T_{\text{в}} - T_{\text{прз}} - T_{\text{о}} - T_{\text{б}} - T_{\text{у}} - T_{\text{г}} - T_{\text{пр}}) \times \text{П}_{\text{см}}}{(T_{\text{км}} + T_{\text{п}} + T_{\text{с}})},$$

где T_к — количество календарных дней в году; T_в — количество выходных дней в году; T_{прз} — количество праздничных дней в году; T_о — продолжительность очередных и дополнительных отпусков, дни; T_б — невыходы на работу по болезни и родам; T_у — продолжительность учебных отпусков, дни; T_г — время на выполнение государственных и общественных обязанностей, дни; T_{пр} — прочие неявки, разрешенные законом, дни; П_{см} — продолжительность рабочей смены, часы; T_{км} — потери рабочего времени в связи с сокращением длительности рабочего дня кормящим матерям, часы; T_п — потери рабочего времени в связи с сокращением длительности рабочего дня подросткам, часы; T_с — потери рабочего времени в связи с сокращенным рабочим днем в предпраздничные дни, часы.

среднестатистические показатели по количеству персонала из расчета на один номер.

Таблица 1. Среднестатистические показатели количества персонала на один номер

Категория гостиницы	Показатель «Человек на один номер»
Апарт-отель	0,3

Мини-гостиница	0,6
Бизнес-гостиница	0,8
Туристская гостиница	0,6
Транзитная гостиница	0,5
Курортная гостиница	1,4
Конгресс-гостиница	0,9

Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на десять гостиничных номеров:

- 1) отели категории «пять звезд» — не менее 20 человек на десять номеров;
- 2) отели категории «четыре звезды» — не менее 12 человек на десять номеров;
- 3) отели категории «три звезды» — не менее восьми человек на десять номеров;
- 4) отели категории «две звезды» — не менее шести человек на десять номеров.

Служба приема и размещения работает круглосуточно по одному человеку в смену с графиком работы два дня, две ночи и четыре выходных. Для этого достаточно четырех сотрудников. Во время отпуска одного из сотрудников смены меняются на одни сутки, два выходных.

Таблица 2. Нормативы численности сотрудников службы приема и размещения для гостиниц категории три-четыре звезды

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих, человек				
	до 100	101-200	201-800	801-1 500	1 501 и более
	Нормативная численность				
до 100	3-5				
101-200	5-6	6-8			
201-500	6-8	8-10			
501-1 000		10-13	13-15		
1 001-1 500			15-17	17-19	
1 501-2 000			17-20	20-23	
2 001-3 000			23-25	25-28	28-31
3 001-5 000				28-31	31-35
5 001 и более					35-39

Представленные показатели численности сотрудников службы приема и размещения разработаны с учетом высокой загрузки номерного фонда гостиниц — более 80—90%. При меньшей загрузке номерного фонда используют поправочные коэффициенты — при загрузке менее 70% — 0,85. Для гостиниц категории «пять звезд» применяется коэффициент 1,2.

Принципы планирования работы горничных. Рабочий день горничных длится восемь часов, они работают в три смены. Ночная смена менее многочисленна и обеспечивает в основном уборку служебных помещений и общественных зон.

Гибкий график работы горничных планируется обычно исходя из суммарного количества рабочих часов за квартал; смена не более восьми

рабочих часов плюс один час на обед и два выходных в неделю; количество убираемых номеров не более 16; обычно начало смены в 7 : 00 и окончание 16 : 00, при большом вечернем отъезде и утреннем заезде смену можно перенести на вечер; из-за круглосуточной работы гостиницы смены горничных планируются по прогнозируемой загрузке. Поэтому выходные предоставляются не на конец рабочей недели, а в соответствии с планом загрузки и по согласованию с сотрудником. Норма времени, затраченного на уборку номера, составляет:

- 1) стандартный номер или студия — 30 мин;
- 2) номер «люкс» (стандартный номер 1,5) — 45 мин;
- 3) апартамент (стандартный номер 2) — 60 мин.

В выходные дни традиционно загрузка бывает меньше, поэтому достаточно только одной горничной в смене. Учитывая необходимость предоставления отпусков сотрудникам, в службе уборки номерного фонда планируется четыре человека.

Таблица 3. Нормативы численности горничных

Количество мест	Нормативная численность, человек	Количество мест	Нормативная численность, человек
Для гостиниц категории «две — четыре звезды»		Для гостиниц категории «одна звезда»	
До 100	2-3,5	До 100	2-3
101-150	3,5-5	101-150	3-4
151-250	5-7,5	151-250	4-6
251-350	7,5-10	251-350	6-8
351-500	10-14	351-500	8-11
501-700	14—20	501-650	11-15
701-900	20-26	651-800	15-19
901-1 100	26-34,5	801-1 000	19-24
1 101-1 400	34,5-40	1 101-1 200	24-29
1 401-1 700	40-46	1 201-1 400	29-34
1 701-2 000	46-54	1 401-1 600	34-39

В российской практике горничная убирает в смену около 14—20 номеров (в США — 17 номеров, Греция — 14 номеров, Швейцария — на уборку номера, в котором проживает гость, отводится 20 мин, а свободного номера — 30 мин).

На нормативы горничной в гостинице влияют следующие факторы: категория отеля, тип здания (уборка номеров в старых зданиях требует больших затрат времени и сил горничной), категория номера (количество помещений), оборудование номера — техническое оснащение номера.

Задание 1

Разработать плановый баланс рабочего времени для одного среднесписочного рабочего, выявить резервы улучшения использования рабочего времени на предприятии, определить совокупный потенциальный фонд времени 1 рабочего и рассчитать коэффициенты использования номинального и сменного фондов времени.

Таблица 4. Баланс рабочего времени гостиницы

Показатели	Отчетный год	Плановый год
1.Календарный фонд, дн.	365	365
2.Количество нерабочих дней, в том числе		
-праздничных	7	8
-выходных	99	98
3. Количество календарных дней (номинальный фонд)	259	259
4.Неявки на работу, дней, в том числе:	38	
-очередные и дополнительные отпуска	25	
-учебные отпуска	0,2	
-декретные отпуска	3	
-болезни	7	
-неявки с разрешения администрации	0,8	
-прогулы	1	
-целодневные простои	1	
5. Число рабочих дней в году (реальный фонд)	221	
6. Средняя продолжительность рабочего дня (номинальная), час	7,9	
7.Потери времени, связанные с сокращением длительности рабочего дня, час. в том числе:	0,5	
-внутрисменные простои	0,4	
-для подростков	0,1	
8.Средняя фактическая продолжительность смены, час.	7,4	
9.Полезный (эффективный) фонд рабочего времени, час.	1635,4	

1. В связи с изменением условий труда на предприятии средняя продолжительность очередных и дополнительных отпусков увеличивается на 5%.
2. Учебные отпуска в плановом году составят в целом по предприятию 1500 чел-дней, при среднесписочной численности рабочих 200- чел.
3. Удельный вес подростков в общей численности рабочих увеличится на 0,8%.
4. На предприятии планируется частичное устранение целодневных и внутрисменных простоев соответственно на 70 и 80 %.

Задание 2

Годовой фонд рабочего времени горничных гостиницы формируется исходя из следующих среднегодовых показателей: 104 выходных дня, 10 дней больничных, 12 праздничных дней, 26 дней отпуска.

Отеля располагает 100 номерами, средняя загрузка которых составляет 65%. Рассчитать численность горничных, исходя из дневной выработки одной горничной в 16 комнат.

Практическая работа 7. ПЛАНИРОВАНИЕ ФОНДА ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ

Фонд заработной платы гостиничного предприятия представляет собой денежные средства, направленные для оплаты труда своих работников, и состоит из фонда основной и дополнительной заработной платы. В фонд основной заработной платы включаются все выплаты, непосредственно связанные с фактическим временем, проведенным работающим на производстве и оплаченным за выполненную за это время работу в виде прямой оплаты и дополнительных выплат. В фонд основной заработной платы входят:

- а) оплата по установленному должностному окладу (тарифной ставке) и действующим надбавкам к этому окладу;
- б) доплата за сверхурочные часы и за работу в праздничные дни;
- в) премии по действующей премиальной системе.

В фонд дополнительной заработной платы включают предусмотренные законодательством все выплаты, не связанные с непосредственной работой на производстве:

- а) оплата очередных и дополнительных льготных отпусков (по учебе);
- б) оплата за время исполнения работающими государственных и общественных обязанностей;
- в) оплата льготных часов, предоставляемых кормящим матерям и подросткам.

При почасовой оплате фонд заработной платы исчисляют отдельно по основной заработной плате, исходя из действующей тарифной ставки и количества проработанных часов; фонд дополнительной заработной платы - отдельно по выплатам за отпуска и выполнение государственных и общественных обязанностей в процентах к основной зарплате.

Труд гостиничных работников оплачивают по месячным должностным окладам. Фонд заработной платы для всего персонала рассчитывают по такой методике: должностной оклад со всеми видами установленных надбавок к нему умножают на календарное число месяцев в году (или квартале) и количество работников данной должности. Таким образом, сразу определяют фонд основной и дополнительной заработной платы в его возможном максимальном размере на весь планируемый период.

Для определения всего фонда заработной платы на планируемый период к рассчитанному по вышеуказанной методике фонду основной и дополнительной заработной платы добавляют доплаты по действующей премиальной системе и за работу в праздничные дни.

Доплату по премиальной системе включают в фонд заработной платы только премию, которая предусмотрена за выполнение основных показателей премирования, и рассчитывают в установленных процентах к основному должностному окладу.

Сумму за работу в праздничные дни исчисляют исходя из количества работающих данной профессии (должности), которые будут заняты в эти дни

на работе, их удвоенной заработной платы в день и количества праздничных дней.

Кроме фонда заработной платы, выплачиваемого списочному составу работников гостиницы, предприятие может выплачивать заработную плату лицам, не состоящим в его списочном составе.

Фонд заработной платы гостиницы рассчитывают отдельно для каждой группы работающих (обслуживающий, административно - управленческий персонал)

Задание

Рассчитать плановый размер годового фонда оплаты труда гостиницы. Средний размер премии составляет 18%, дополнительная заработная плата составляет 20% от размера основной.

Таблица 1. Фонд платы труда гостиницы

Должность	З/п 1 чел., руб.	Кол - во сотрудников	Сумма з/п в месяц, руб.	Сумма з/п в год, руб.	Выплаты в социальные внебюджетные фонды, руб.	Премии, руб.	Дополнительная з/п, руб.	Фонд оплаты труда, руб.
Директор	85 200	1						
Управляющий	72 400	1						
Старший администратор	45 000	1						
Администратор	35 000	1						
Бухгалтер	33 000	1						
Менеджер по рекламе	31 000	1						
Менеджер по развитию	31 000	1						
Фитнес инструктор -	20 000	3						
Старшая горничная	16 000	1						
Горничная	13 000	5						
Бельевая	13 000	2						
Прачечная	13 000	2						
Итого:								

Практическая работа 8. РАСЧЁТ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ РАБОТНИКОВ ГОСТИНИЦЫ

Заработная плата представляет собой цену рабочей силы, формируемую на основе объективной оценки вклада работника в результаты деятельности предприятия. Ее размер зависит от установленного минимума заработной платы, сложности труда и квалификации рабочей силы, спроса и предложения на рабочую силу, условий выполнения работы, результатов деятельности предприятия и т.д. на предприятии заработная плата выполняет две роли: для работника она является доходом, который он получает за свой труд, для нанимателя -- частью затрат на производство продукции или услуг. Следует отметить, что предприятие самостоятельно устанавливает размеры оплаты труда, ее формы и системы. Государство же определяет минимальный размер оплаты труда (МРОТ). МРОТ - это социальная норма, и представляет собой низшую границу стоимости неквалифицированной рабочей силы.

Формы заработной платы

При простой индивидуальной сдельной системе размер заработка рабочего определяется количеством выработанной им за определенный отрезок времени продукции или количеством выполненных операций. Вся выработка рабочего по этой системе оплачивается по одной постоянной сдельной расценке. Поэтому заработок рабочего увеличивается прямо пропорционально его выработке.

При сдельно-премиальной системе заработок зависит не только от оплаты по прямым сдельным расценкам, но и от выплачиваемой премии за выполнение и перевыполнение установленных количественных и качественных показателей. При сдельно-премиальной оплате труда работнику помимо заработной платы начисляются премии.

Сдельно-прогрессивная система в отличие от прямой сдельной характеризуется тем, что оплата труда рабочих по неизменным расценкам производится только в пределах установленной исходной нормы (базы), а вся выработка сверх этой базы оплачивается по расценкам прогрессивно нарастающим в зависимости от перевыполнения норм выработки.

При косвенно сдельной системе заработок рабочего ставится в зависимость не от личной выработки, а от результатов труда обслуживаемых ими рабочих. По этой системе может оплачиваться труд таких категорий вспомогательных рабочих как: ремонтники, наладчики оборудования, обслуживающие основное производство.

При аккордной системе размер оплаты устанавливается не на отдельную операцию, а на весь заранее установленный комплекс работ с определением срока его выполнения. Сумма оплаты труда за выполнение этого комплекса работ объявляется заранее, как и срок ее выполнения до начала работы.

Коллективно-сдельная система оплаты труда. При ней заработок каждого работника поставлен в зависимость от конечных результатов работы всей бригады, участка. Коллективная сдельная система позволяет производительно использовать рабочее время, широко внедрять совмещение

профессий, улучшает использование оборудования, способствует развитию у работников чувства коллективизации, взаимопомощи, способствует укреплению трудовой дисциплины.

При системе плавающих окладов заработок работников зависит от результатов их работы, прибыли, полученной организацией, и суммы денежных средств, которая может быть направлена на выплату заработной платы. Руководитель организации может ежемесячно издавать приказ о повышении или понижении оплаты труда на определенный коэффициент. Повышение или понижение оплаты труда зависит от суммы денежных средств, которая может быть направлена на выплату заработной платы.

При повременной системе оплаты труда работникам оплачивается то время, которое они фактически отработали.

При этом труд работников может оплачиваться:

- по часовым тарифным ставкам;
- по дневным тарифным ставкам;
- исходя из установленного оклада.

При простой повременной системе оплаты труда организация оплачивает работникам фактически отработанное время. Если работнику установлена часовая ставка, то заработная плата начисляется за то количество часов, которое он фактически отработал в конкретном месяце:

Оклад

Если работнику установлена дневная ставка, то заработная плата начисляется за то количество дней, которое он фактически отработал в конкретном месяце. Работнику может быть установлен месячный оклад. Если все дни в месяце отработаны работником полностью, размер его заработной платы не зависит от количества рабочих часов или дней в конкретном месяце. Оклад начисляется в полном размере.

При повременно-премиальной оплате труда вместе с заработной платой могут начисляться премии. Премии могут устанавливаться как в твердых суммах, так и в процентах от оклада. Заработная плата при повременно-премиальной оплате труда рассчитывается так же, как и при простой повременной оплате труда. Сумма премии прибавляется к заработной плате работника и выплачивается вместе с заработной платой.

Задание

Определить тарифную заработную плату работников гостиницы за отработанное время, размер доплат за уровень занятости на протяжении смены и сверхурочную работу, размер надбавки (администратору). Рассчитать общий размер заработной платы работникам гостиницы, перечисленным в табл. 1.

Из общего числа часов, отработанных сверхурочно, 50% составляет время, приходящееся на первые два часа после окончания смены. По результатам массовой фотографии рабочего времени, проводившейся за горничными, установлен уровень их занятости на протяжении смены, равный

0,9. По нормативам горничным полагается суммарное время на отдых и личные надобности на протяжении смены в размере 30 мин.

Администратору гостиницы установлена ежемесячная надбавка за добросовестное исполнение обязанностей и качество работы в размере 20% к тарифной части заработной платы. Источник надбавки – экономия по фонду заработной платы.

Таблица 1. Сведения об уровне квалификации и отработанном времени

Фамилия И.О.	Должность	Разряд	Отработано часов	
			Урочно	сверхурочно
Романова Н.С.	ст. горничная	4	176	10
Петрова А.В.	горничная	3	176	8
Новикова Ф.М.	горничная	2	170	10
Иванова А.П.	администратор	5	176	-

Таблица 2. Тарифные ставки для работников гостиницы*

Разряды	Тарифные коэффициенты	Тарифные ставки, руб./час.
1	1,00	20,70
2	1,09	22,60
3	1,20	24,90
4	1,35	28,00
5	1,55	32,10
6	1,80	37,30

* Тарифные ставки, приведенные в таблице, носят условный характер

Практическая работа 9. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕНЫ УСЛУГИ ПО СИСТЕМЕ «ДИРЕКТ-КОСТИНГ»

Английское выражение «Direct Costs» означает в переводе «прямые затраты». Это прямо отображает смысл применения этой системы для исчисления «чистой» себестоимости продукции.

Применение метода директ-костинга основано на сознательном отделении постоянных расходов от переменных издержек, а также прямых затрат от косвенных.

Основные понятия системы «директ-костинг»:

постоянные затраты – расходы, не обусловленные объемом выпускаемой продукции, связанные с тем или иным временным промежутком;

переменные затраты – суммы, размер которых определяется количеством продукции; в сложении с постоянными образуют общие затраты;

маржинальный доход – «дельта» между выручкой за товары и переменными расходами (постоянные расходы плюс прибыль от производства).

Основная цель применения директ-костинга – «очистить» себестоимость от постоянных затрат, уменьшив ее и определив таким образом маржинальный доход. В себестоимость продукции будут включены только переменные затраты, отражающие ее количественную характеристику. При этом постоянные затраты не распространяются на себестоимость, а сразу отводятся на общий финансовый результат.

"Директ-костинг" обобщает и дает информацию:

- для принятия решения о направлениях развития бизнеса;
- для оценки влияния количества оказанных услуг на прибыль;
- для определения минимального количества услуг, необходимых для безубыточной работы компании (или филиала);
- для оценки убытков предприятия при неполной загрузке его производственных мощностей;
- для принятия решения о целесообразности заключения разных бартерных сделок (например, о целесообразности и прибыльности проведения рекламной кампании взамен оказанных услуг);
- для оценки эффективности инвестиционных проектов.

Задание

Гостиничное предприятие реализует гостиничные номера одного вида в количестве 1000 номеров. Цена реализации номера — 60 у.е., полная себестоимость — 56 у.е. В общей структуре затрат гостиницы постоянные затраты составляют — 30%, переменные — 70%.

Маркетинговые исследования показали, что можно увеличить загрузку гостиницы на 10% — до 1100 номеров при незначительном снижении цены. Поскольку вместимость гостиницы позволяет увеличить загрузку, необходимо определить, насколько экономически выгодно гостинице снизить цену на номер — на 1 у.е. или на 2 у.е.

- Рассчитать объем реализации услуг при снижении цены на номер на 1 у.е. или на 2у.е.
- Проанализировать влияние увеличения объема предоставления обслуживания в 100 номерах на соотношение между постоянными и переменными затратами.
- Результаты расчетов представить в виде таблиц 1 и 2.

Таблица 1. Расчет прибыли гостиницы по полной себестоимости

Показатели	Объём продаж		
	1000 номеров	1100 номеров	1100 номеров
Продажная цена номера	60 у.е.	59 у.е.	58 у.е.
Доход всего			
Полная себестоимость номера			
Постоянные затраты на один номер (30,0%)			
Постоянные затраты всего:			
Переменные затраты на один номер (70,0%)			
Переменные затраты всего			
Затраты всего			
Прибыль			
Результат			

Таблица 2. Расчёт маржинального дохода гостиницы

Показатели	Объём продаж		
	1000 номеров	1100 номеров	1100 номеров
Продажная цена номера	60 у.е.	59 у.е.	58 у.е.
Доход всего:			
Полная себестоимость номера			
Постоянные затраты на один номер (30,0%)			
Постоянные затраты всего			
Переменные затраты на один номер (70,0%)			
Переменные затраты всего			
Затраты всего			
Маржинальный доход всего			
Маржинальный доход на один номер			
Прибыль			
Результат			

Практическая работа 10. РАСЧЁТ СТОИМОСТИ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЦЕ

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490, которыми руководствуются большинство российских гостиниц. Согласно этому документу «плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая плата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час». Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о форме и порядке оплаты гостиничных услуг. Некоторые отели имеют специальный бланк (форму), который помогает избежать недоразумений, конфликтов в вопросах оплаты.

В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение одного часа с момента поселения гостиница чаще всего возвращает деньги полностью, если гость не использовал номер для проживания.

Клерк Front desk входит в контакт с гостями, отъезд которых планировался на 12 часов и не состоялся, любезно уточняет время отъезда, делает соответствующие пометки.

Наряду с тем что большинство гостиниц придерживается данной системы расчетов с клиентами за проживание, некоторые гостиницы вносят свои коррективы, имеют некоторые отступления от вышеуказанных правил (в большей степени это касается гостиниц с иностранным менеджментом).

Так, например, в гостинице «Метрополь» членам клуба «Шесть континентов» разрешается пребывание гостей в номерах До 16 часов в день отъезда без дополнительной оплаты.

В гостинице «Балчуг Кемпински Москва» при задержке выезда, уже с момента расчетного часа (с 12 часов) до 18 часов берется оплата 50%

суточной стоимости номера. Если гость не Уехал и после 18 часов, он обязан заплатить уже за следующие сутки - 100% стоимости. При заезде до 9.00 - плата за полные сутки, после 9.00 - половина суточной стоимости номера. При этом участникам корпоративной программы «Private concierge» разрешен поздний выезд (до 17.00) без дополнительной оплаты.

В некоторых отелях, в случае если гость останавливается только на одни сутки, номер ему предоставляется в распоряжение сроком на 24 часа без учета единого расчетного часа (так называемые льготные сутки).

Иногда для больших групп туристов, выезжающих в вечернее время (после 12 часов) предоставляется один или несколько штабных номеров бесплатно. В этих номерах они могут сложить свой багаж, привести себя в порядок, отдохнуть перед отъездом. Таким образом, туристы могут сэкономить, не оплачивая дополнительно пребывание в своем номере после расчетного часа.

В случае 100%-ной загрузки номеров соответствующей категории или 100%-ного бронирования номеров соответствующей категории отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда.

Ряд отелей с целью дополнительного привлечения клиентов практикуют так называемое дневное использование номеров (Day use) на 0,5 суток соответственно за половину стоимости проживания в номере. Этот прием используется только при очень низкой загрузке, при простое гостиницы исключительно в дневное время (до 16 часов). Распоряжение о таком поселении клерк Front desk получает от своего руководителя, в зависимости от сложившейся ситуации со спросом на услуги размещения. Часто таким видом услуг пользуются клиенты, которым необходим номер в отеле на несколько часов, например, для проведения деловой встречи или переговоров.

Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество мест в номере. При желании клиента одному занимать многоместный номер с него берется полная оплата за весь номер. За проживание не более одного ребенка в возрасте до 7-12 лет без предоставления специального спального места плата, как правило, не берется.

При необходимости в номере может быть установлена дополнительная кровать или раскладушка, чаще всего за дополнительную плату.

Задание

Определить стоимость проживания в следующих ситуациях.

- 1 Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 100 у. е. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин.
- 2 Одноместный номер Заезд 10.03 в 21 ч 00 мин стоимостью 100 у. е. Выезд 14.03 в 15 ч 00 мин.
- 3 Одноместный номер Заезд 10.03 в 19 ч 00 мин стоимостью 100 у. е. Выезд 14.03 в 22 ч 00 мин.

- 4 Апартаменты. Заезд 21.03 в 05 ч 00 мин стоимостью 300 у. е. Выезд 24.03 в 22 ч 00 мин.
- 5 Апартаменты. Заезд 19.03 в 07 ч 00 мин стоимостью 500 у. е. Выезд 19.03 в 16 ч 00 мин.

Практическая работа 11. РАСЧЁТ ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ И РЕНТАБЕЛЬНОСТИ. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Прибыль - основной источник финансовых ресурсов предприятия, связанный с получением валового дохода. При экономическом подсчёте прибыль выступает как экономический показатель, в этом смысле она выступает как конечный финансовый результат деятельности предприятия, как результат превышения доходов над расходами. Прибыль является главной целью предпринимательской деятельности, обеспечивающей дальнейшие перспективы его развития. Она обеспечивает конкурентоспособность предприятия, повышает его рыночную цену: создает условия для решения социальных задач и для предприятия и для государства в целом. Прибыль выступает в качестве одного из главных обобщающих показателей эффективности хозяйственной деятельности.

Прибыль выполняет следующие функции:

Во-первых, характеризует экономический эффект, полученный в результате деятельности предприятия, она отражает конечный финансовый результат.

Во-вторых, прибыль обладает стимулирующей функцией. Доля чистой прибыли, оставшейся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных платежей, должна быть достаточной для финансирования расширения производственной деятельности, научно-технического и социального развития предприятия, материального поощрения работников.

В-третьих, прибыль является одним из источников формирования бюджетов разных уровней. Она поступает в бюджеты в виде налогов и наряду с другими доходными поступлениями используется для финансирования удовлетворения совместных общественных потребностей, обеспечения выполнения государством своих функций, государственных инвестиционных, производственных, научно-технических и социальных программ.

Основной формой отчетности, раскрывающей механизм формирования прибыли, является «Отчет о финансовых результатах» (форма №2). Механизм формирования прибыли может быть представлен на рис. 1.

Рентабельность выступает как экономическая категория, оценочный результативный показатель, целевой ориентир, инструмент расчета чистого дохода общества, источник формирования различных фондов. Предприятие считается рентабельным, если в реализации продукции, работ, услуг оно покрывает все свои издержки и получает прибыль.

Существует множество показателей уровня рентабельности:

1. Уровень рентабельности предприятия и оборота предприятия, характеризующий размер прибыли, приходящийся на 1 рубль товарооборота. Данный показатель должен иметь тенденцию к росту; для этого прибыль

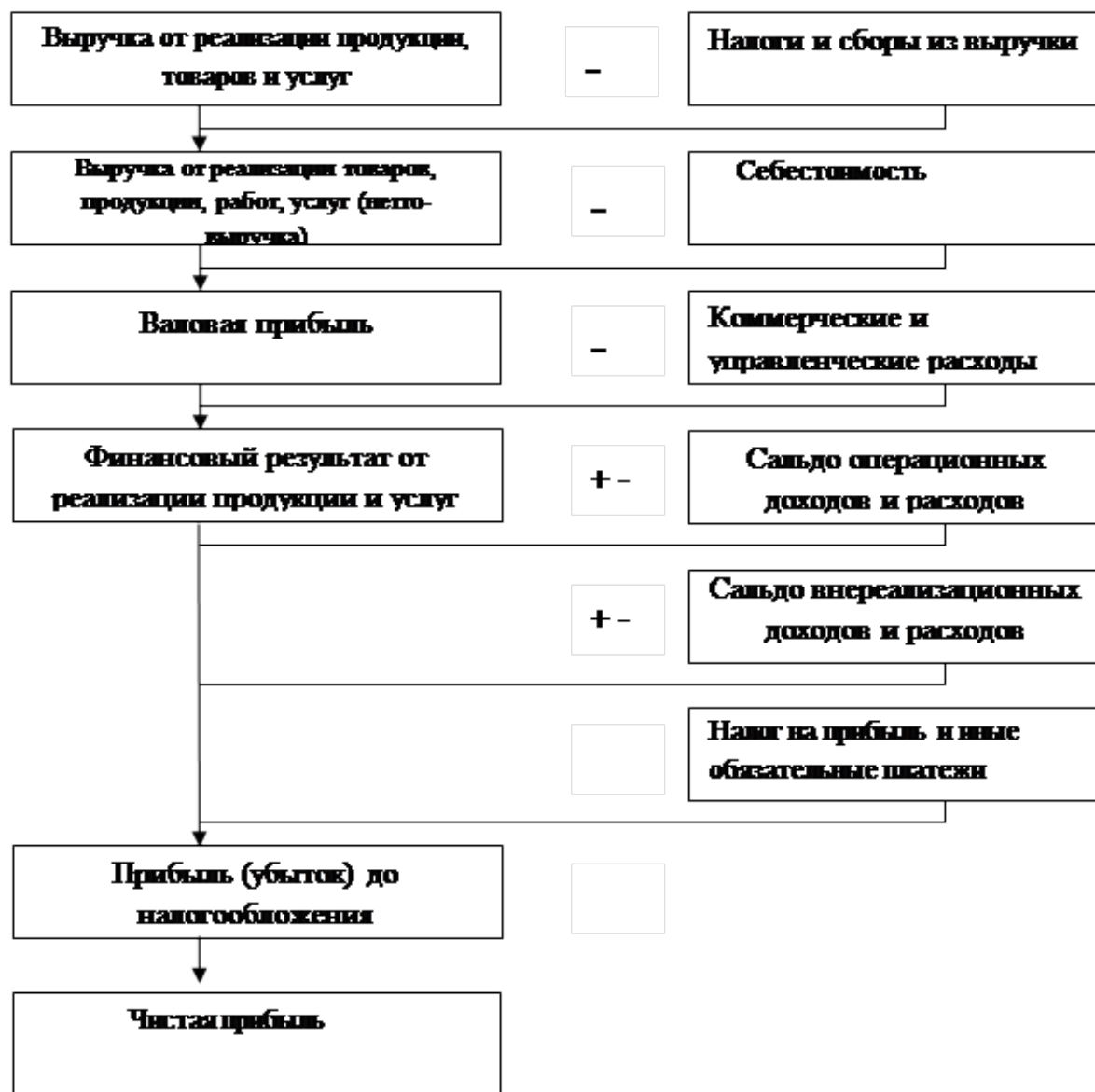


Рис. 1. Механизм формирования прибыли.

должна расти быстрее темпов роста товарооборота. При расчёте данного показателя, в числителе может стоять любая прибыль: прибыль от продаж, балансовая прибыль (прибыль до налогообложения), чистая прибыль, всё зависит от цели анализа.

2. Уровень рентабельности производственных фондов.

Прибыль от продаж(чистая прибыль)

Производственные фонды(основные фонды + материальные оборотные средства)

Данный показатель характеризует размер прибыли, приходящийся на 1 рубль производственных фондов, или характеризует эффективность использования производственных фондов. Данный показатель в наибольшей степени отвечает его природе, так как прибыль создаётся в основном производственными фондами.

3. Уровень рентабельности капитала.

Рассчитывается как отношение чистой прибыли к капиталу предприятия.

Чистая прибыль

Капитал(¹/₂итога пассива баланса на начало и конец года)

Данный показатель характеризует размер прибыли, приходящийся на 1 рубль капитала и характеризует эффективность использования всех средств предприятия (собственных и заемных). Уровень рентабельности капитала может рассчитываться по отношению к собственному и к заёмному.

Задание 1

Рассчитать виды прибыли, предусмотренные отчетом о финансовых результатах.

Таблица 1. Основные показатели деятельности гостиницы, тыс. руб.

Показатели	Годы		Изменение, руб.	Темп изменения, %
	предыдущий	текущи й		
1.Выручка от реализации	404582	523935		
2.Себестоимость реализованной продукции	409507	513992		
3.Коммерческие расходы	7648	997		
4.Прибыль от реализации				
5.Прибыль до налогообложения*				
6.Чистая прибыль				

* при выполнении текущего и следующего заданий при расчете налога на прибыль использовать условную величину налога в размере 20% от прибыли до налогообложения

Задание 2

Рассчитать рентабельность продаж гостиницы.

Таблица 2. Показатели рентабельности гостиницы

Наименование показателя	Период		Изменение	
	предыдущи й	текущий	абсолютное, руб.	относитель ное, %
1. Объем реализации, тыс. руб.	52815,00	52953,00		
2. Себестоимость, тыс. руб.	45496,53	46269,57		
3. Прибыль от продаж, тыс. руб.				
4. Чистая прибыль, тыс. руб.				
5. Рентабельность продаж, %				

Практическая работа 12. РАСЧЁТ ПРИБЫЛИ С ГОСТЯ, НОРМА ПРИБЫЛИ НОМЕРНОГО ФОНДА, НОРМА ПРИБЫЛИ РЕСТОРАНОВ И БАРОВ, НОРМА ПРИБЫЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1

Рассчитать показатели доходности отеля RevPAC и RevPAR на основании следующих исходных данных: - количество номеров — 200; ADR 4 тыс. руб.; среднее количество дней в месяце — 30; стоимость питания — 500 рублей на человека (входит в стоимость проживания); средняя загрузка — 57%; среднее количество человек в номере — 1,3.

Задание 2

Оценить эффективность стратегий максимизации доходов от продаж номерного фонда, ориентированных на количество проданных номеров при невысокой цене, на достижения высокой средней цены при небольшой загрузке.

Таблица 1. Результативность стратегий

Вид стратегии	Номеров в наличии	Цена номера, руб.			Загрузка, %	Общий доход, руб.	ADR, руб.
		1500	2000	2500			
Ориентир на загрузку	100	65 номеров	20 номеров	0 номеров	85		
Ориентир на ADR	100	10 номеров	25 номеров	30 номеров	65		

Задание 3

Оценить эффективность работы менеджеров по следующим исходным данным. Гостиница располагает 100 номерами.

Таблица 2. Показатели работы менеджеров

Показатели	Менеджер А	Менеджер В	Менеджер С
Продажи номера по 100 руб. за сутки	20	62	48
Продажи номера по 70 руб. за сутки	70	10	33
Общее количество проданных номеров			
Загруженность			
Общий полученный доход			

Задание 4

Составить план реализации дополнительных услуг в стоимостном выражении. Гостиница предоставляет дополнительные услуги: сауна, солярий.

Таблица 3. Расценки на дополнительные услуги

Наименование	Количество, ед.	Цена, руб.

Практическая работа 13. СОДЕРЖАНИЕ БУХГАЛТЕРСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ БАЛАНС. СТРОЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ БУХГАЛТЕРСКОГО БАЛАНСА

Приказ Минфина России от 02.07.2010 № 66н, которым утверждены бланки бухгалтерской отчетности, установлен код бухгалтерского баланса — 0710001. Бухгалтерский баланс состоит из актива и пассива, включающих разделы, в каждом из которых выделяются строки, содержащие данные об определенных видах имущества или обязательств.

Актив включает в себя 2 раздела:

- Внеоборотные активы.
 - нематериальные активы (патенты, лицензии, товарные знаки, деловая репутация, организационные расходы),
 - основные средства (здания, машины и оборудование, земельные участки),
 - незавершенное строительство,
 - доходные вложения в материальные ценности (имущество для передачи в лизинг, имущество по договору проката),
 - прочие внеоборотные активы.
- Оборотные активы.
 - запасы (сырье, материалы, готовая продукция, товары отгруженные, расходы будущих периодов и др.),
 - налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям,
 - дебиторская задолженность,
 - финансовые вложения,
 - денежные средства.

В пассиве имеется 3 раздела:

- Капитал и резервы.
 - уставный капитал;
 - собственные акции, выкупленные у акционеров;
 - добавочный капитал;
 - резервный капитал;
 - нераспределенная прибыль (непокрытый убыток).
- Долгосрочные обязательства.
 - займы и кредиты;
 - отложенные налоговые обязательства;
 - прочие долгосрочные обязательства.
- Краткосрочные обязательства.
 - займы и кредиты;
 - кредиторская задолженность, подлежащая погашению менее чем через 12 месяцев после отчетной даты;
 - задолженность перед участниками (учредителями) по выплате доходов;
 - доходы будущих периодов;

- резервы предстоящих расходов;
- прочие краткосрочные обязательства. Все показатели баланса приводятся на 31 декабря отчетного года.

Каждый бухгалтерский отчет должен быть подкреплён пояснительной запиской. В ней необходимо указать:

- Основные сведения о предприятии и его учредителях с полным указанием всех реквизитов и юридических адресов.
- Данные об учетной политике организации, ее изменения, указать причины этих изменений и корректировки за предыдущий и последующий годы.
- Информация об отдельных активах и обязательствах: по кредитам и займам, финансовым вложениям, производственным запасам и основным средствам и по тем активам, которые выражены в иностранной валюте.
- Анализ структуризации баланса и динамика прибыли по основным видам деятельности фирмы, ее платежеспособность, информация о доходах и расходах.
- Даются краткие пояснения к статьям, представленным в отчете.
- Оценка активности компании на рынке сбыта товаров и услуг.
- Указание соучредителей, акционеров и дочерних предприятий, их непосредственное участие и характер взаимоотношений.
- Сведения о заключенных договорах простого товарищества и коллективной деятельности. Величина и характер помощи от государства при факте ее получения.
- Анализ экологических показателей, если деятельность фирмы влияет на окружающую среду.
- Информация о налогах, акциях фирмы и о прекращаемой деятельности организации.

Задание 1.

Произвести группировку хозяйственных средств гостиницы «Алиса» по составу и размещению, а также по источникам формирования.

Таблица 1. Состав хозяйственных средств гостиницы «Алиса»
на 1 января 20__ г.

№ п/п	Наименование хозяйственных средств	Сумма, руб.
1.	Расходы по подписке на газеты и журналы	8 000
2.	Шкафы	15 900
3.	Кровати	15 000
4.	Здание гостиницы	230 000
5.	Наличные денежные средства в кассе	25 000
6.	Патент на торговлю	20 500
7.	Радиотелефон	5 000
8.	Здание прачечной	62 500
9.	Стол	24 000
10.	Кресла	12 000

11.	Мягкий инвентарь	18 000
12.	Посуда	16 300
13.	Телевизоры	113 000
14.	Холодильники	94 700
15.	Вычислительная техника	65 000
16.	Легковой автомобиль	83 000
17.	Денежные средства на расчетном счете в банке	88 000
18.	Минибары	104 000
19.	Сейфы	75 000
20.	Мебель фронт-офиса	11 100
21.	Оборудование спортивного комплекса	19 000
22.	Оборудование конференц-зала	48 900
23.	Моющие средства, бытовая химия	12 000
24.	Хозяйственный инвентарь	15 000
25.	Сооружение (ограждение)	16 000
26.	Задолженность поставщикам за сырье и материалы	19 600
27.	Уставный капитал	600 000
28.	Часть прибыли, причитающаяся к платежу в бюджет в виде налога на прибыль	24 400
29.	Нераспределенная прибыль отчетного года	82 000
30.	Задолженность по отчислениям на социальное страхование и обеспечение	14 000
31.	Добавочный капитал	126 000
32.	Резерв на оплату отпусков работников	18 000
33.	Задолженность прочим кредиторам	22 000
34.	Резервный капитал	90 000
35.	Задолженность по заработной плате рабочим и служащим	10 000
36.	Задолженность банку по кредиту сроком на два года	60 000
37.	Займы, полученные от других юридических лиц сроком до одного года	59 000
38.	Задолженность банку по кредиту сроком до одного года	71 900

Практическая работа 14. КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ СЧЕТОВ. БУХГАЛТЕРСКИЕ ПРОВОДКИ, ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

Двойная запись — способ ведения бухгалтерского учёта, при котором каждое изменение состояния средств организации отражается, по крайней мере, на двух бухгалтерских счетах, обеспечивая общий баланс.

Согласно требованиям Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» бухгалтерский учет в организациях должен вестись посредством двойной записи на счетах бухгалтерского учета.

Двойная запись в бухгалтерском учете – это один из основных элементов формирования достоверной информации по хозяйственным операциям предприятия. Метод двойной записи в бухгалтерском учете означает своевременное и достоверное отражение операций на рабочих счетах по актуальному рабочему Плану счетов хозяйствующего субъекта.

После правильного внесения всех проводок в журнал формируется оборотно-сальдовая ведомость с равными оборотами по дебету и кредиту счетов.

Правило двойной записи хозяйственных операций позволяет соблюсти баланс и выявить ошибки в учете.

Сущность метода двойной записи заключается в отражении любой операции в бухгалтерском учете одновременно по дебету и кредиту счетов. При этом в зависимости от типа счета (активный, пассивный или активно-пассивный) по дебету или кредиту счета может отражаться увеличение или уменьшение того или иного объекта учета. Таким образом, возможность увидеть сразу пути поступления и оттока денежных средств дает много преимуществ специалистам, стремящимся улучшить экономическое состояние компании.

Двойная запись показывает пути поступления и выбытия определенных средств, виды операций, осуществивших изменения этих средств, источники их формирования, а также финансовые итоги, характеризующие производственную деятельность.

В экономическом смысле двойная запись показывает двойственный характер имущества предприятия.

В балансе она рассматривается с двух сторон, а именно состав и размещение – в активе баланса, а способы их формирования – в пассиве. Итог всех записей в статьях актива неизменно равен итогу в пассиве, из-за чего есть возможность легко проверить точность бухгалтерских проводок.

Задание

Определить корреспондирующие счета и оформить журнал хозяйственных операций:

№	Содержание хозяйственной операции	Проводка	
		Дт	Кт
1	Фирма перевела с расчетного счета в кассу 100 тыс. рублей с целью выдать зарплату и произвести расчеты с подотчетными лицами		

2	В компанию внесены денежные средства в уставный капитал следующими учредителями: ▪ Н.И. Куравлева – 340 тыс. руб.; ▪ К.В. Чижилов – 560 тыс. руб.; ▪ Е.К. Орлова – 218 600 руб.; ▪ Т.И. Трибунский – 431 тыс. руб.		
3	Торговый центр закупил печенье «Сластена» 136 пачек по цене 30 руб. на общую сумму 40820 руб. для продажи		
4	На расчетный счет организации поступил аванс 20 000 руб. от заказчика.		
5	Предприятием получено сырье от поставщика на сумму 18 000 руб.		
6	Фирма перечислила 10 000 руб. за ранее полученные товары от поставщика.		
7	По решению учредителей организации часть нераспределенной прибыли присоединена к уставному капиталу в сумме 20000 руб.		
8	Выданы из кассы денежные средства работнику организации для приобретения канцтоваров в сумме 5 000 руб.		
9	Предприятие отгрузило товар покупателю на сумму 50 000 руб.		
10	Перечислены денежные средства в погашение задолженности по заработной плате 12 000 руб.		
11	Получен краткосрочный кредит банка 100 000 руб.		
12	Выданы материалы со склада в основное производство стоимостью 15 000 руб.		

Практическая работа 15. ПОРЯДОК ОЦЕНКИ И КАЛЬКУЛЯЦИИ – ОСНОВЫ СТОИМОСТНОГО ОТРАЖЕНИЯ ЗАТРАТ НА ПРЕДПРИЯТИИ И В ЕГО СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ

Оценка – способ денежного выражения объектов бухгалтерского учета (имущества, обязательств и хозяйственных операций) посредством сложения произведенных в них затрат для отражения их в учете и бухгалтерской отчетности. Применение оценки обеспечивает реальность и сопоставимость показателей хозяйственной деятельности предприятий.

Оценка осуществляется следующим образом:

- имущество, приобретенное за плату, оценивается путем суммирования фактически произведенных затрат на его покупку (куда включаются затраты на приобретение объекта, уплачиваемые проценты по предоставленному при приобретении коммерческому кредиту, наценки (надбавки), комиссионные вознаграждения, уплачиваемые снабженческим, внешнеэкономическим и иным организациям, таможенные пошлины и иные платежи, затраты на транспортировку, хранение и доставку, осуществляемые силами сторонних организаций);

- имущество, полученное безвозмездно, оценивается по рыночной стоимости на дату оприходования (данные о действующей цене должны быть подтверждены документально или экспертным путем);

- имущество, произведенное в самой организации, оценивается по стоимости его изготовления (фактическим затратам, связанным с использованием в процессе изготовления имущества основных средств, сырья, материалов, топлива, энергии, трудовых ресурсов и других затрат на изготовление объекта имущества).

Калькуляция – способ группировки затрат и определения себестоимости приобретенных материальных ценностей, изготовленной продукции и выполненных работ. Таким образом, посредством калькуляции определяют стоимость единицы приобретенных ценностей, а также произведенной продукции, выполненных работ, оказанных услуг. Обычно под калькуляцией понимают исчисление затрат в расчете на одну единицу продукции, работ, услуг либо иных материальных ценностей. С помощью калькуляции определяют величину вложений финансовых ресурсов в материальные затраты, а также выявляют полученные при этом финансовые результаты от хозяйственной деятельности как разность между затратами и доходами от операции. Калькуляция служит основой для оценки хозяйственных средств и установления цен на продукцию или услуги. Калькуляция является одним из элементов метода бухгалтерского учета, тесно связана с другими элементами и со счетами бухгалтерского учета, так как данные для определения себестоимости отдельных объектов учета (суммы различных затрат) предварительно отражаются на счетах.

Задание

Определить первоначальную стоимость принимаемых к учету хозяйственных средств, выполнив необходимые проводки.

Ситуация 1. Организация покупает автомобиль и перечисляет поставщику с расчетного счета 295000 руб. Автомобиль поступает на предприятия, в документах поставщика указана стоимость 295000 руб., в том числе НДС 45000 руб.

Расходы, связанные с покупкой автомобиля:

- Расходы подотчетного лица – 820 руб.;
- Зарплата работников, занятых доставкой автомобиля – 1000 руб.;
- Страховые отчисления.

Ситуация 2. Для покупки оборудования в банке взят долгосрочный кредит в размере 826000 руб., поставщику перечислена эта сумма денег в качестве предоплаты. Оборудование поступило на предприятия по стоимости 826000 руб., в том числе НДС 126000 руб. Оборудование доставлено транспортной компанией, стоимость услуг по доставке – 10620 руб., в том числе НДС 1620 руб. Проценты по кредиту за первый месяц составили 11000 руб. и были уплачены банку с расчетного счета. Оборудование принято к учету в качестве ОС.

Ситуация 3. Производственная организация купила 10 калькуляторов, срок полезного использования каждого свыше 12 месяцев. Стоимость калькуляторов 8260 руб., в том числе НДС 1260 руб. Организация оплатила поставщику безналичными с расчетного счета. Калькуляторы приняты к учету в качестве МПЗ и тут же списаны в расходы, так как их стоимость не превышает 40000 руб.

Ситуация 4. Учредитель организации внес в счет вклада в уставный капитал новый объект основных средств, оцененный учредителями в 110 000 руб. Организация понесла дополнительные затраты, связанные с доставкой объекта. Стоимость услуг транспортной организации по доставке объекта составила 27 140 руб. (в том числе НДС — 4140 руб.).

Ситуация 5. Организация приобрела материалы стоимостью 4 720 000 руб. (в том числе НДС - 720 000 руб.). Услуги посреднической фирмы составляют 177 000 руб. (в том числе НДС - 27 000 руб.). За доставку материалов до склада транспортной организации было уплачено 118 000 руб. (в том числе НДС - 18 000 руб.).

Ситуация 6. Организация приобрела 1000 ед. материалов. Стоимость всей партии по выставленному счету поставщиком составляет 2 360 000 руб. (в том числе НДС - 360 000 руб.). Материалы доставлялись до склада транспортной организацией, расходы которой по доставке составили 118 000 руб. (в том числе НДС - 18 000 руб.). Согласно бухгалтерской учетной политике материалы учитывают по плановым ценам.

Ситуация 7. Организация получает партию материалов в качестве вклада в уставный капитал. Вклад оценен в 500 000 руб. Сумма восстановленного НДС по нему составляет 90 000 руб. На доставку материалов сторонней организацией до склада было потрачено 11 800 руб. (в том числе НДС - 1800 руб.).

Ситуация 8. Организация безвозмездно получает партию материалов. Для определения их рыночной стоимости привлечен независимый оценщик. Расходы на оплату его услуг составляют 11 800 руб. (в том числе НДС - 1800 руб.) По заключению оценщика рыночная стоимость материалов равна 600 000 руб. (без НДС).

Практическая работа 16. УЧЁТ ВЫРУЧКИ ОТ УСЛУГ ПО ПРОЖИВАНИЮ. ЗАПОЛНЕНИЕ ПЕРВИЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ. ОТРАЖЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО БРОНИРОВАНИЮ НОМЕРОВ

Документирование кассовых операций

Любая кассовая операция связана с движением денежных средств, получение и расходование которых в обязательном порядке должно быть отражено в первичных кассовых документах.

Причем понятие "денежные расчеты с населением не означает, что подобные расчеты совершаются только в наличной денежной форме. Расчеты с физическими лицами могут осуществляться, например, чеками, кредитными (пластиковыми) картами и т.д.

Условно все документы, связанные с кассовыми операциями, можно разделить на две группы:

- с помощью которых осуществляется контроль за поступлением денежных средств (выручкой гостиницы);
- непосредственно подтверждающие совершение операции и служащие основанием для бухгалтерских проводок.

К первой группе относятся в основном документы по учету кассовых операций с применением ККМ.

Основным таким документом по каждой ККМ, принадлежащей организации гостиничного хозяйства, является Журнал кассира - операциониста (форма N КМ-4), утвержденный Постановлением Госкомстата России от 25 декабря 1998 г. N 132 "Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету торговых операций".

Унифицированная форма № КМ-4
утверждена постановлением Госкомстата
России от 25.12.98 № 132

Код
Форма по ОКУД 0330104
по ОКПО 56473392
ИНН 160395676
52.21
469827
47691

Общество с ограниченной ответственностью «Престиж»
Республика Татарстан, Черемшанский район, пос. Светлогорск, ул. Ленина, д. 245, тел.: 8 (960) 265-87-63
организация, адрес, номер телефона

структурное подразделение → → → → Вид деятельности по ОКДП
АСТРА-100Фс номер

Контрольно-кассовая машина модель → (класс, тип, марка) → Вид операции
Прикладная программа →

наименование → → → →

ЖУРНАЛ

КАССИРА-ОПЕРАЦИОНИСТА

за период с 01.02.2017 по _____ года

Лицо, ответственное за ведение журнала Кассир Кузнецкая Анастасия Игоревна
должность → → → → фамилия, имя, отчество
Разрыв страницы

Рис. 1 Обложка Журнала кассира-операциониста

Сдано				Сумма денег, возвращаемая покупателям (клиентам) по неиспользованным кассовым чекам, руб. коп.	Подпись на конец рабочего дня (смены)		
наличными, руб. коп.	оплачено по документам, количество	сумма, руб. коп.	всего, руб. коп.		кассира, Деньги и оплаченные счета сданы	администратора (старшего кассира), Показания счетчиков сняты, Деньги приняты	руководителя (старшего кассира)
11	12	13	14	15	16	17	18
			1,12	Постановка на учет в ИФНС			
32*800,00			32*800,00	-	Кузнецкая	Исеева	Самойлов
52*657,43			52*657,43	-	Кузнецкая	Исеева	Самойлов
20*000,00	2	20*000,00	40*000,00	-	Кузнецкая	Исеева	Самойлов
				и т.д.			

Рис. 2 Образец четной страницы Журнала кассира-операциониста

Дата (смена):	Номер отдела (смены):	Фамилия, имя, отчество кассира:	Порядковый номер контрольного счетчика (отчета фискальной палки) на конец рабочего дня (смены):	контрольного счетчика (отчета фискальной палки), регистрирующего количество переводов показаний суммирующего денежного счетчика:	Показания:				Сумма выручки за рабочий день (смену), руб. коп.
					суммирующих денежных счетчиков:				
					на начало рабочего дня (смены):		на конец рабочего дня (смены):		
					сумма, руб. коп.	подпись кассира	подпись администратора:	сумма, руб. коп.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
01.02.2017	1	Кузнецкая А. И.	001	-	0			1,12	0,00
02.02.2017	1	Кузнецкая А. И.	002	-	1,12	Кузнецкая	Исеева	32*801,12	32*800,00
03.02.2017	1	Кузнецкая А. И.	003	-	32*801,12	Кузнецкая	Исеева	85*458,55	52*657,43
04.02.2017	1	Кузнецкая А. И.	004	-	85*458,55	Кузнецкая	Исеева	123*458,55	40*000,00
				и т.д.					
Итого за день (смену)						Х	Х		

Рис. 3. Образец Нечетной страницы Журнала кассира-операциониста

Ко второй группе относятся приходный кассовый ордер (форма N КО-1), Журнал регистрации приходных и расходных кассовых документов (форма N КО-3). Сдача выручки в банк может производиться непосредственно уполномоченным сотрудником организации (гостиницы) на основании Объявления на взнос наличными. Сдача выручки в банк через инкассаторскую службу сопровождается Препроводительной ведомостью.

Задание

Отразить в журнале хозяйственных операций следующие ситуации по учету выручки:

1. Командированный М. зарегистрировался в отеле с 11 по 17 мая 20__ года. Стоимость одних суток проживания – 2 700 рублей, включая НДС 411,86 рублей. При заселении М. внес аванс в размере 7 000 рублей, при выезде был произведен окончательный расчет.

2. Стоимость услуг по проживанию в гостинице за январь 20__ г. составила 59 тыс. руб., в том числе НДС 18% = 9 тыс. руб. В учетной политике гостиницы отражено, что выручка признается ежедневно. В целях налогообложения прибыли организация использует метод начисления.

Себестоимость гостиничных услуг за январь 20__ г. составила 45 тыс. руб. В течение января 20__ г. клиентами была внесена плата за проживание в размере 70800 руб., из которых 11800 руб. (70800 руб. - 59 тыс. руб.) приходится на предварительную оплату, так как часть клиентов продолжала проживать в гостинице на конец отчетного периода. Вся сумма оплаты поступила в кассу гостиницы.

3. Гостиница получила от организации заявку на бронирование 15 номеров на одни сутки для участников научной конференции. Организация перечислила сумму 100% предварительной оплаты в размере 22500 руб., в том числе НДС 18% — 3431 руб. За два дня до начала конференции предприятие уведомило гостиницу о том, что один участник конференции заболел, следовательно, число номеров уменьшилось до 14. Новая стоимость размещения участников конференции составит 21 тыс. руб., в том числе НДС — 3202 руб.

Практическая работа 17. УЧЁТ ВНЕРЕАЛИЗАЦИОННЫХ ДОХОДОВ. ОТРАЖЕНИЕ СУММ ВОЗМЕЩАЕМОГО УЩЕРБА КЛИЕНТАМИ

Задание

Отразить в бухгалтерских проводках следующие хозяйственные процессы.

Ситуация 1. Дежурная по этажу гостиницы обнаружила, что постоялец испортил по своей вине телевизор, и сообщила об этом администратору гостиницы. Телевизор можно отремонтировать, сумма ремонта составляет 800 руб. После составления Акта о порче имущества в трёх экземплярах постоялец полностью возместил гостинице ущерб.

Ситуация 2. Начислены штрафные санкции за нарушение сроков заезда. Получены штрафные санкции от покупателя услуг.

Ситуация 3. Туристическая фирма "Путешествие" заключила с гостиницей "Радуга" договор, согласно условиям которого гостиница предоставит турфирме скидку в размере 25% от стоимости гостиничных услуг при условии, что объем выбранных услуг за месяц составит не менее 100 000 руб.

В течение месяца турфирма поставляла гостинице группы туристов и осуществляла расчеты за их проживание, питание и дополнительные услуги. По нескольким группам гостиница выставила турфирме штрафные санкции за незаезд (опоздание) на общую сумму 20 000 руб. С учетом последней суммы общий объем поступлений от турфирмы составил 130 000 руб.

Может ли гостиница при условии, указанном в договоре, предоставить контрагенту скидку?

Ситуация 4. В акте на возмещение материального ущерба указано, что гостем нанесен ущерб гостинице - разбито зеркало в прихожей. Сумма ущерба - 12 600 руб. Данная сумма была внесена гостем наличными средствами в кассу гостиницы. Зеркало учитывалось в бухгалтерском учете гостиницы в составе основных средств. Первоначальная стоимость зеркала 15 000 руб. (кроме того, НДС - 2700 руб.). Сумма начисленной амортизации - 3000 руб.

Ситуация 5. Гость расплачивается кредитной картой за услуги химчистки 3000 руб. К сумме счета он добавил сумму "чаевых" 500 руб.

Практическая работа 18. УЧЁТ ПОСТЕЛЬНОГО БЕЛЬЯ, МОЮЩИХ СРЕДСТВ, НОРМЫ СПИСАНИЯ ПОСУДЫ, РАСХОДЫ НА ФОРМЕННУЮ ОДЕЖДУ, РЕМОНТ, РЕКЛАМУ, БЛАГОУСТРОЙСТВО И ПРИОБРЕТЕНИЕ МНОГОЛЕТНИХ НАСАЖДЕНИЙ

Задание

Отразить в бухгалтерских проводках следующие хозяйственные процессы.

Ситуация 1. Гостиница в январе 20__ г. приобрела для своих сотрудников 10 комплектов форменной одежды. Стоимость одного комплекта составляет 12 тыс. руб. (в том числе НДС — 1830 руб.). В феврале этого же года все 10 комплектов были выданы работникам.

Гостиница установила, что срок полезного использования одного комплекта составляет два года. Амортизация начисляется линейным способом. Период амортизации 2 года.

Ситуация 2. Гостиница приобрела в январе 20__ г. 10 комплектов форменной одежды по цене 5900 руб. за комплект (в том числе НДС — 900 руб.). Срок полезного использования составляет менее 12 месяцев.

Ситуация 3. В ресторане официант при обслуживании разбил 2 бокала стоимостью 500 руб., а посетитель разбил блюдо стоимостью 150 руб. Порча посуды ресторана подлежит возмещению виновными лицами.

Ситуация 4. Гостиница приобрела у швейной компании комплекты элитного постельного белья для номеров следующих категорий с указанием общей стоимости полного набора на все номера данной категории (с учетом НДС):

- "Апартаменты" - 118 000 руб.;
- "Люкс" - 82 600 руб.;
- "Студио" - 35 400 руб.;
- "Сьют" - 59 000 руб.

Срок полезного использования постельного белья был определен гостиницей самостоятельно на дату ввода в эксплуатацию и составил 4 года.

Ситуация 5. Мини-отель осуществил закупку пяти комплектов постельного белья швейного предприятия для собственного номерного фонда. Стоимость одного комплекта приобретенного белья составила 2360 руб. с учетом НДС. Учетной политикой гостиницы предусмотрено, что постельного белья признается элементом основных средств.

Ситуация 6. Отель осуществил покупку десяти комплектов постельного белья для собственных номеров категории "Стандарт". Стоимость одного комплекта приобретенного белья составила 1180 руб. с учетом НДС. Постельное белье учитывается гостиницей в составе МПЗ.

Ситуация 7. Мотель, располагающий рестораном для организации питания постояльцев, приобрел в магазине столовую посуду. Общая стоимость приобретенной посуды составила 18 800 руб., включая НДС. Мотель не является налогоплательщиком налога на добавленную стоимость.

Ситуация 8. Гостиницей в мае 20__ г. было приобретено 10 кустов роз общей стоимостью 5000 руб. без учета НДС и 3 коробки луковиц голландских тюльпанов общей стоимостью 2300 руб. без учета НДС. Рассада приобреталась через садоводческое хозяйство. В мае сотрудниками службы эксплуатации гостиницы указанное количество кустов и луковиц было высажено на прилегающей к гостинице территории.

Ситуация 9. Гостиница приобрела рекламный стенд у рекламной фирмы. Стоимость стенда - 35 000 руб., в т.ч. НДС - 5339 руб. Объект сразу же введен в эксплуатацию. Срок полезного использования стенда - 5 лет, способ начисления амортизации, применяемый в учете гостиницы - линейный.

Ситуация 10. Гостиница заключила договор подряда на проведение ремонта в номерах. Стоимость ремонтных работ составила 450 000 руб. (в том числе НДС). В марте работы были сданы гостинице. По каждому объекту были составлены акты по формам КС-2 и КС-3.

Ситуация 11. Штукатуру (сотруднику службы эксплуатации) был выдан наряд-заказ на проведение штукатурных работ в номерном фонде. Со склада на основании наряда-заказа маляру было выдано 5 кг штукатурки, шпатель. Стоимость выданных со склада материалов составила 2000 руб. В конце месяца начальником службы эксплуатации (материально ответственным лицом) был составлен акт на списание израсходованных на ремонт материалов.

Ситуация 12. Гостиница заключила с подрядчиком договор на проведение ремонтных работ (замена окон на всех этажах гостиницы). Подрядчику по накладной были переданы материалы на общую сумму 30 000 руб. Акт по форме КС-2 был составлен подрядчиком.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного
предприятия

Разработал: Т.Н. Асмондьяров,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумлы

Содержание учебного материала	Объем часов
Практическая работа №1 по теме: Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий» «Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия» «Расчет числа посадочных мест в предприятии питания. Расчет площади служебных и вспомогательных помещений» «Расчет площади служебных и вспомогательных помещений»	2
Практическая работа №2 по теме: Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. «Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования» «Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения»	2
Практическая работа №3 по теме: Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности «Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий»	2
Практическая работа №4 по теме: Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий «Выбор цветной гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений» «Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения» «Создание фирменного стиля гостиничного предприятия»	2
Практическая работа №5 по теме: Создание системы безопасности в гостиничном предприятии «Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма»	2
Итог	10

Практическая работа №1 по теме: Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий

Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий»

Цель работы: изучая правила подсчета площадей и объема помещения обучающийся может определить категорию гостиницы.

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие.

Метод проведения занятия: индивидуальная работа.

Задача:

1. Рассчитать общую площадь здания (включая технические, мансардные, цокольные и подвальные).

2. Определить категорию гостиницы.

Данное задание обращает внимание и мотивирует практическую деятельность студентов. Студент формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Такое задание обращает внимание на индивидуальную работу каждого студента.

Защита работы – индивидуальная.

«Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия»

Цель работы: уметь рассчитывать площади помещений, используя Государственный стандарт РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: индивидуальная работа

Задача:

1. Рассчитать площадь общественной части здания как сумму площадей всех этажей (включая технические, мансардные, цокольные и подвальные).

2. Указать полезную площадь помещения.

Это задание обращает внимание и мотивирует практическую деятельность студентов. Студент формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Данное задание обращает внимание на индивидуальную работу каждого студента.

Защита работы – индивидуальная.

«Расчет числа посадочных мест в предприятии питания. Расчет площади служебных и вспомогательных помещений»

Цель работы: уметь рассчитывать площадь предприятия питания, используя номерной фонд гостиницы. Государственный стандарт РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: индивидуальная работа

Задача:

1. Рассчитать площадь предприятия питания.

2. Номерной фонд гостиницы 240 человек.

Данное задание обращает внимание и мотивирует практическую деятельность студентов. Студент формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Это задание обращает внимание на индивидуальную работу каждого студента.

Защита работы – индивидуальная.

Практическая работа №2 по теме: Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.

«Расчет площади служебных и вспомогательных помещений»

Цель работы: уметь рассчитывать площадь служебных и вспомогательных помещений, используя номерной фонд гостиницы. Государственный стандарт РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: индивидуальная работа

Задача:

1. Рассчитать площадь служебных и вспомогательных помещений.

2. Номерной фонд гостиницы 240 человек.

Данное задание обращает внимание и мотивирует практическую деятельность студентов. Студент формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Это задание обращает внимание на индивидуальную работу каждого студента.

Защита работы – индивидуальная.

«Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования»

Цель работы:

1. Уметь решать производственные ситуации для комфортного пребывания гостя в гостинице.

2.Развивать коммуникативные компетенции при выполнении заданий в форме правильной, лаконичной, четкой речи

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: групповая работа

Задача:

1. У гостя в номере не работает кондиционер.
2. Создание подгрупп: группа гостей и группа сотрудников службы инженерно-технического оборудования.

3. Действия подгрупп.

Дать определение понятий «вентиляция» и «кондиционирование». В чем сущность естественной и механической вентиляции

Данное задание обращает внимание на коммуникативные компетенции при выполнении заданий.

Защита работы – по подгруппам.

«Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения»

Цель работы:

1.Уметь решать производственные ситуации для комфортного пребывания гостя в гостинице.

2.Развивать коммуникативные компетенции при выполнении заданий в форме правильной, лаконичной, четкой речи

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: групповая работа

Задача:

1. В гостинице на стойке гости заселяются в номера.
2. Создание подгрупп: группа гостей и группа сотрудников службы приема и размещения.

3. Действия подгруппы «сотрудников гостиницы».

Разъясните вопросы:

1.Какими телекоммуникационными системами оснащены современные гостиницы?

2.Какое оборудование включает в себя локальная компьютерная сеть гостиниц?

Данное задание обращает внимание на коммуникативные компетенции при выполнении заданий.

Защита работы – по подгруппам.

Практическая работа №3 по теме: Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности

«Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий»

Цель работы:

1. Уметь применять методики по использованию экономии ресурсов.
2. Мотивирует практическую деятельность студентов.

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: групповая работа

Задачи:

1. Определить потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах.
2. Создание подгрупп: разделение обучающихся на две подгруппы.
3. Действия подгруппы «сотрудников гостиницы».
4. Роль ресурсосберегающих технологий в обеспечении прибыльности гостиницы.

Данное задание обращает внимание, мотивирует практическую деятельность студентов, формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Практическая работа №4 по теме: Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий

«Выбор цветной гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений»

Цель работы:

1. Уметь пользоваться цветовым кругом Гете.
2. Мотивирует практическую деятельность студента.

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: индивидуальная работа

Задача:

1. Использовать ориентацию заданного помещения.
2. Описать сочетание второго приема .
3. В каких интерьерах используется третий прием сочетания цвета.

Данное задание обращает внимание и мотивирует практическую деятельность студентов. Студент формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Защита работы – индивидуальная.

«Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения»

Цель работы:

1. Уметь пользоваться моделированием.
2. Мотивирует практическую деятельность студента.

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: индивидуальная работа

Задача:

1. Использовать ориентацию заданного помещения.
2. Описать функциональное строение помещения.

Данное задание обращает внимание и мотивирует практическую деятельность студентов. Студент формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Защита работы – индивидуальная.

«Создание фирменного стиля гостиничного предприятия»

Цель работы: ориентироваться в брендах гостиничного бизнеса.

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: групповая работа

Задача:

1. Выбрать известный гостиничный бренд, выявить его преимущества.
2. Создать собственный фирменный стиль для конкретного примера

Разъяснение методики выполнения работы:

1. Использовать домашнее задание.
2. Ознакомиться с помощью каких средств создается стиль.

Данное задание обращает внимание, мотивирует практическую деятельность студентов, формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Защита работы – по подгруппам.

Практическая работа №5 по теме: Создание системы безопасности в гостиничном предприятии

«Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма»

Цель работы: значение системы охраны труда при обслуживании.

Средства обучения: конспекты по дисциплине «Здания и инженерные системы гостиниц», проектор, компьютер.

Вид проведения занятия: практическое занятие

Метод проведения занятия: групповая работа

Задача:

Разделение группы на несколько подгрупп.

Составить план для решения проблем охраны труда в гостиницах для горничных.

Разъяснение методики выполнения работы:

1. Использовать домашнее задание.

Данное задание обращает внимание, мотивирует практическую деятельность студентов, формулирует и комментирует ответы на вопросы задания, отвечает на вопросы, по необходимости демонстрирует правильность выполнения заданий.

Защита работы – по подгруппам.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Разработал: А.Р. Бикмаева,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумлы

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»**

№ п/п	Наименование тем	Объем часов	Содержание практических занятий
1	Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности.	2	Выполнение проектной работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее.
2	Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор.	4	Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара.
3	Тема 3. Создание собственного дела.	4	Расчет размеров выплат по процентным ставкам кредитования, лизинговым операциям, договорам франчайзинга. Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации.
4	Тема 4. Технология бизнес-планирования.	12	Разработка концепции гостиничного предприятия. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Разработка маркетингового плана. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах. Разработка финансового плана. Подготовка инвестиционного предложения.

Практическая работа № 1

Объем 2 часа

Тема: Выполнение проектной работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее.

Цель работы: Формирование системы знаний о рынке товаров.

Ход работы:

1. Исследовать рынок товаров, используя сети Internet .
2. Выписать в тетрадь примеры товаров с коротким жизненным циклом, товаров, которые никогда не уйдут с рынка, товаров, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее.
3. Выполнить проектную работу «100 идей, которые потрясли мир»
4. Сделать вывод о проделанной работе.

Отчёт о работе:

(отчёт составляется в соответствии с ходом работы)

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность и соответствие требованиям оформления;
- работа представлена в срок

Практическая работа № 2

Объем 4 часа

Тема: Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист.

Товарные характеристики. Позиционирование товара.

Цель работы: Формирование системы знаний о генерировании предпринимательской идеи, о маркетинговом подходе к управлению гостиничным предприятием.

Ход работы:

- охарактеризовать основные функции и задачи службы маркетинга (отдела продаж);
- изучить типы организационных структур службы маркетинга (отдела продаж) гостиничных предприятий – заполнить блок-схемы и таблицы

Функции и задачи службы маркетинга

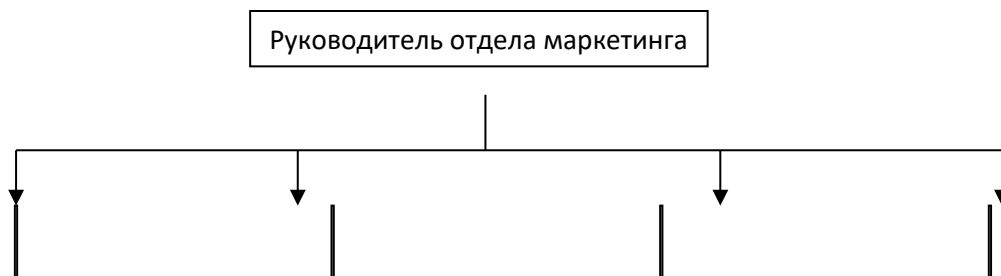
Функции	Задачи
1. Формирование рыночной стратегии фирмы	
2. Реализация концепции маркетинга	
3. Реклама товара и стимулирование сбыта	

4. Обеспечение маркетинговых исследований	

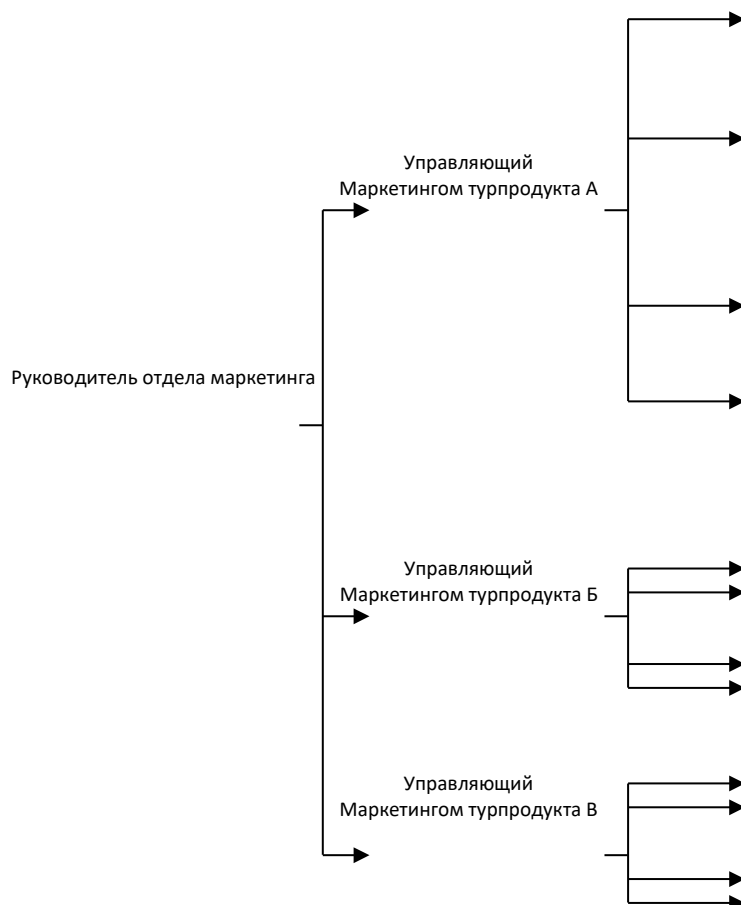
Основные типы организационных структур отдела маркетинга в отеле

Типы организационных структур	Описание организационных структур
1	
2	
3	

Функциональная организация службы маркетинга



Продуктовая организация службы маркетинга



Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;

- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность и соответствие требованиям оформления;
- работа представлена в срок

Практическая работа № 3

Объем 2 часа

Тема: Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации.

Цель работы: формирование знаний обучающихся об основных этапах создания нового предприятия.

Вопросы для семинара.

1. Особенности функционирования предприятий сферы услуг.
2. Цели и результаты деятельности предприятий сферы услуг.
3. Жизненный цикл предприятия сферы сервиса.
4. Процедура создания и государственной регистрации предприятия сервиса.
5. Прекращение деятельности предпринимательской фирмы.

Задание:

- анализ литературных источников и подготовка докладов по теме занятия;
- ознакомление с порядком регистрации и порядком ликвидации предприятия сервиса;
- подготовить ответы на вопросы к семинару.

Отчёт о работе:

(отчёт составляется в соответствии с ходом работы)

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность и соответствие требованиям оформления;
- работа представлена в срок

Практическая работа № 4

Объем 12 часов

Тема: Технология бизнес - планирования.

Цель работы: закрепление теоретических знаний и отработка практических навыков при составлении бизнес-плана. Приобретение навыков анализа разделов бизнес – плана организации. Изучить теоретические основы бизнес-планирования. Рассмотреть существующие методики создания бизнес-планов. Научиться разрабатывать структуру бизнес-плана, в полной мере соответствующего его целям. Научиться выделять наиболее значимую информацию отдельных разделов бизнес-плана.

Ход работы:

1. Разработка концепции гостиничного предприятия. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.
2. Разработка маркетингового плана.
3. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия.
4. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах.
5. Разработка финансового плана.
6. Подготовка инвестиционного предложения.

СТРУКТУРА БИЗНЕС-ПЛАНА

Раздел 1. Резюме. Возможности фирмы.

Раздел 2. Виды товаров и услуг.

Раздел 3. Рынки сбыта товаров и услуг.

Раздел 4. Конкуренция на рынках сбыта.

Раздел 5. План маркетинга.

Раздел 6. План производства.

Раздел 7. Организационный план.

Раздел 8. Правовое обеспечение деятельности фирмы.

Раздел 9. Оценка риска и страхование.

Раздел 10. Финансовый план.

Раздел 11. Стратегия финансирования.

Раздел 1. Резюме. Возможности фирмы.

1. Что представляет собой фирма.
2. Кто является покупателем товаров и услуг фирмы.
3. Каковы потребности покупателей и что именно ценно для них в товарах фирмы.
4. Какой станет фирма в перспективе и какой она должна быть.
5. Основные цели фирмы, т.е. конкретные достижения, к которым она стремится.
6. Стратегия фирмы.
7. Состав мероприятий, которые необходимо предпринять в рамках определенной стратегии.
8. Чем будет заниматься фирма в планируемый период.
9. Какие средства необходимы для этого и где их планируется получить.
10. Чем предлагаемые фирмой товары лучше подобной продукции конкурентов и почему потребители захотят приобрести именно их.
11. Какие объемы продаж товаров прогнозируются в ближайшие годы.
12. Какова ожидаемая выручка от продаж.
13. Каковы планируемые затраты на производство товаров.
14. Какой будет чистая прибыль.
15. Каков уровень прибыльности инвестиций в это дело.
16. По истечении какого срока заемные средства будут гарантированно возвращены.
17. Характерные условия работы фирмы.

18. Данные о создании и регистрации фирмы.
19. Контактные телефоны руководителей фирмы.

Раздел 2. Виды товаров и услуг.

1. Какие товары предлагаются фирмой. Опишите их.
2. Наглядное изображение товара.
3. Название товара.
4. Какие потребности, настоящие и потенциальные, призваны удовлетворять предлагаемые товары.
5. Регулярно ли покупаются эти товары.
6. Насколько изменчив спрос на товары.
7. Дорогие это товары или нет.
8. Насколько данные товары соответствуют требованиям законодательства.
9. Сколь долго эти товары могут оставаться на рынке.
10. На каких рынках, каким образом товары продаются.
11. Почему потребители отдают предпочтение именно данным товарам.
12. Что составляет основное преимущество товара в глазах потребителей. В чем их недостатки.
13. Каковы особенности технологии изготовления товаров.
14. Какими патентами, авторскими свидетельствами защищены особенности предлагаемых товаров.
15. Каковы цены, по которым продаются товары. Каковы затраты, которые требуется осуществить для их производства. Какова прибыль, которую будет приносить продажа 1 единицы продукции.
16. Каковы основные технико-экономические показатели товара.
17. На какой стадии жизненного цикла находится товар в настоящий момент.
18. Имеются ли предложения о модернизации товаров в дальнейшем; расширении или сокращении их производства. Учитывается ли мнение потребителей при разработке новых товаров или их модернизации.
19. Каковы особенности дизайна товара.
20. Как организовано послепродажное обслуживание данных товаров.
21. Приемлемо ли содержание инструкций к предлагаемому товару.
22. Имеет ли товар фирменную марку.

Раздел 3. Рынки сбыта товаров и услуг.

1. На каких рынках действует или будет действовать фирма.
2. Какие типы рынков используются фирмой.
3. Каковы основные сегменты этих рынков по каждому виду товаров.
4. Проранжированы ли рынки и сегменты рынка, на которых действует или будет действовать фирма, по коммерческой эффективности или по другим параметрам.

5. Что влияет на спрос на товары в каждом из сегментов.
6. Каковы перспективы изменения потребности покупателей в каждом из сегментов рынка.
7. Как предполагается реагировать на эти изменения.
8. Каким образом проводится изучение потребностей и спроса. Какие методы для этого используются. Кто проводит исследования – сама фирма или привлекаются фирмы специального профиля.
9. Какова емкость каждого рынка и используемых сегментов по каждому товару (услуге) фирмы.
10. Каковы прогнозы развития емкости сегментов на каждом рынке на ближайшее время и на перспективу.
11. Какова реакция рынка на новый товар.
12. Проводится ли тестирование рынка и пробные продажи.
13. Составьте «сетку развития товаров и рынков».

Раздел 4. Конкуренция на рынках сбыта.

1. Является ли область деятельности фирмы новой и быстроменяющейся, или неподверженной быстрым изменениям.
2. Существует ли большое число фирм, предлагающих подобные товары и услуги, или же в конкурентной борьбе участвует ограниченное их число.
3. Почему данную фирму можно считать конкурентом.
4. Какую часть рынка контролируют большие фирмы и какова динамика овладения рынком этими фирмами.
5. Какие организационные структуры наиболее распространены на фирмах ваших конкурентов.
6. Как обстоят дела у фирм-конкурентов с доходами, с внедрением новых моделей, с послепродажным обслуживанием.
7. Какова конкурентоспособность каждого товара на рынке и сегменте.
8. Как и почему, в зависимости от конкуренции, целесообразно расширять/сокращать ассортимент товаров.
9. На какой стадии жизненного цикла товара фирма собирается выйти на рынок.
10. На какие рынки и сегменты следует продвигать новые товары. Какие и почему.
11. Какие товары следует снять с производства и почему.
12. Является ли проведение научных исследований и осуществление новых разработок важной частью успеха в вашей сфере бизнеса.
13. Что является предметом наиболее жесткой конкуренции в вашей сфере бизнеса (качество, цена и т.д.).
14. Много ли внимания и средств ваши конкуренты уделяют рекламе своих товаров. Услугами каких рекламных агентств они пользуются.
15. Что собой представляет продукция конкурентов (технико-экономические показатели).
16. Каков уровень цен на продукцию конкурентов. Какова, хотя бы в

общих чертах, их ценовая политика.

17. Каков имидж фирм-конкурентов.

АНАЛИЗ ФАКТОРОВ КОКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Факторы конкурентоспособности	Фирма	Главные конкуренты	
		А	Б...
1	2	3	4
1. Товар			
1.1. качество			
1.2.технико-экономические показатели			
1.3.престиж торговой марки			
1.4. упаковка			
1.5.уровень послепродажного обслуживания			
1.6. гарантийный срок			
1.7. уникальность			
1.8.многовариантность использования			
1.9.надежность			
1.10. защищенность патентами			
2. Цена			
2.1. продажная			
2.2.процент скидки с цены			
2.3. сроки платежа			
2.4. условия предоставления кредита			
2.5. условия финансирования покупки			
3. Каналы сбыта			
3.1. формы сбыта:			
- Прямая доставка			
- торговые представители			
- предприятия производители			
- оптовые посредники			
- комиссионеры и маклеры			
-дилеры			
3.2.степень охвата рынка			
3.3. размещение складских помещений			
3.4. система транспортировки			
3.5. система контроля запасов			
4. Продвижение товаров на рынках			
4.1. реклама:			
- для потребителей			
- для торговых посредников			
4.2. индивидуальная продажа			
- стимулирование потребителей			
- демонстрационная торговля			
- показ образцов товаров			
-подготовка персонала сбытовых служб			
1	2	3	4
4.3. Продвижение товаров по каналам сбыта:			
- продажа на конкурсной основе			
- премии торговым посредникам			

4.4. Телевизионный маркетинг			
4.5. продажа товаров через средства массовой информации			
Общее количество баллов:			

Каждый фактор в таблице должен получить оценку от 0 (наиболее слабые позиции по данному фактору конкурентоспособности) до 5 баллов (доминирующие позиции на рынке) как для рассматриваемой фирмы, так и для основных ее конкурентов. Оценки проставляются в каждом из столбцов таблицы, затем суммируются.

Если по какому-либо фактору информация отсутствует, его можно исключить из анализа.

Важное значение для анализа имеют суммарные баллы по каждой фирме. При их сравнении надо помнить, что расхождение сумм более чем на 20 %, подчеркивает достаточно тяжелое положение фирмы с точки зрения конкурентоспособности, а более 40% говорит о необходимости либо ухода с данного рынка, либо коренного изменения стратегии.

Дальнейший анализ конкурентов связан с ответами на следующие вопросы:

18*. Какие планы существуют у конкурентов в отношении их доли рынка, увеличения рентабельности производства, увеличения объема продаж.

19*. Какой рыночной стратегии придерживаются конкуренты в настоящее время.

20*. С помощью каких средств обеспечивают они реализацию этой стратегии.

21*. Каковы сильные и слабые стороны конкурентов.

22*. Какие действия можно ожидать в будущем от нынешних и возможных конкурентов.*

Для оценки сильных и слабых сторон фирмы в конкурентной борьбе целесообразно систематизировать в таблицу.

ОЦЕНКА СИЛЬНЫХ И СЛАБЫХ СТОРОН ФИРМЫ В КОНКУРЕНТНОЙ БОРЬБЕ

Группы показателей	Оценка позиции				
	1	11	111	1У	У
1	2	3	4	5	6
1. Финансы					
1. структура активов					
2. Потребительский кредит					
3 Инвестиционные ресурсы					

** - группа сложных вопросов.

4 Оборот акций					
5 Движение денежной массы					
6 Положение по безубыточному ведению дел					
7 Отношение объема продаж к стоимости активов					
8 Отношение основного и оборотного капитала					
9 Эффективность выполнения бюджета предприятия					
10. Новые инвестиции					
11. Динамика дивидендов					
2. Производство					
1. использование производственных мощностей					
2. гибкость перехода на выпуск новой продукции					
3. количество рабочей силы					
4. производительность труда					
5. запасы сырья					
6. объем продаж на одного работника					
7. объем продаж на единицу капиталовложений					
8. возраст технологического оборудования					
9. контроль качества					
10. своевременность поставок готовой продукции					
11. продолжительность простоя оборудования по организационно-техническим причинам					
12. наличие производственных площадей для расширения производства					
13. размещение оборудования					
3. Организация и управление					
1. отношение численности АУП к численности рабочих					
2. система коммуникаций					
3. четкость разделения полномочий и функций в аппарате управления					
4. текучесть управленческих кадров					
5. качество используемой в управлении информации					
6. скорость реагирования управления на происходящие изменения					
7. число уровней управления					
4. Маркетинг					
1. доля рынка сбыта, контролируемая фирмой					
2. репутация товаров на рынке					
3. престиж торговой марки					
4. расходы по сбыту товаров					
5. уровень обслуживания потребителей					
6. организационные и технические средства для сбыта продукции					
7. торговый аппарат фирмы					
8. цены на товары и услуги					
9. число потребителей товаров и услуг					

10. качество поступающей о рынке информации					
5. Рабочая сила					
1. общее число работников фирмы					
2. производственный персонал					
3. торговый и сбытовой персонал					
4. ученые и инженеры					
5. мастера					
6. менеджеры среднего уровня					
7. менеджеры высшего уровня					
8. расходы по обучению и подготовке кадров					
9. текучесть кадров					
6. Технология					
1. технология изготовления продукции					
2. внедрение новых технологий					
3. получение патентов и изобретения					
4. организация НИОКР					
5. мощность инженерно-конструкторской базы.					

В этой таблице необходимо сделать отметку (крестик, звездочку и т.п.) по каждой группе показателей, чтобы оценить позиции фирмы по отношению к имеющимся конкурентам. Для определения места фирмы используется пять граф:

Позиция 1 – лучше, чем любая фирма на рынке. Явный лидер в отрасли.

Позиция 11 – выше среднего уровня. Показатели хозяйственной деятельности достаточно стабильные и хорошие.

Позиция 111 - средний уровень. Полное соответствие отраслевым стандартам. Устойчивые позиции на рынке.

Позиция 1У – следует позаботиться об улучшении своих позиций на рынке. Есть повод для беспокойства. Отмечено ухудшение показателей хозяйственной деятельности.

Позиция У – положение тревожное. Позиции на рынке должны быть улучшены самым решительным образом. Предприятие попало в кризисную ситуацию.

Состав показателей может быть скорректирован в зависимости от конкретных условий.

Помимо этого анализа необходимо провести тщательный анализ производственного и хозяйственного профиля основных конкурентов и их рыночной стратегии.

АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО И ХОЗЯЙСТВЕННОГО ПРОФИЛЯ ОСНОВНЫХ КОНКУРЕНТОВ И ИХ СТРАТЕГИИ

Группы показателей	Основные конкуренты	
	А	В
1. Рынок		

1. Размеры рынка		
2. Особенности внедрения на рынок		
3. Степень вхождения на рынок		
4. Рыночный спрос		
5. Рыночная диверсификация		
2. Продукция		
1. Освоение производства изделий		
2. жизненный цикл изделий		
3. конкуренция изделий		
4. ассортимент продукции		
5. конструкция и дизайн изделия		
6. новые изделия		
7. пересмотр ассортимента изделий		
3. Цены		
1. новые изделия		
2. выпускаемые изделия		
4. Продвижение товаров		
1. Реклама		
2. Сбытовые службы		
3. содействие сбытовым службам		
5. Организация сбыта и распределения товаров на рынке		
1. Структура каналов сбыта		
2. размеры каналов сбыта		
3. развитие сбытовой сети		
4. контроль за каналами сбыта		

Таблица может содержать как количественную, так и качественную информацию.

Раздел 5. План маркетинга.

В этот раздел включаются следующие пункты:

1. цели и стратегии маркетинга.
2. Ценообразование
3. Схема распространения товаров
4. Методы стимулирования продаж и сбыта
5. Организация послепродажного обслуживания клиентов
6. Реклама
7. Формирование общественного мнения о фирме и товарах.

Необходимо описать цели и стратегию маркетинга по продаже конкретных товаров и услуг, по проникновению на конкретные рынки, по перспективам роста рынков, выпуску новых товаров и услуг, по диверсификации, по конкурентной борьбе на рынках.

По ценообразованию:

1. Каков основной подход фирмы к ценообразованию. Какая стратегия используется (высокое качество-высокая цена; цена в зависимости

от цен конкурентов; низкие производственные издержки-низкая цена).

2. Какую цену вы установили для товаров и услуг, производимых фирмой.

3. Включается ли стоимость гарантированных послепродажных услуг в цену товара.

4. Можно ли стоимость дополнительных услуг не включать в цену товара и почему.

5. Насколько цены отражают издержки, спрос, конкурентоспособность товара.

6. Можете ли вы при таких ценах контролировать достаточную часть рынка.

7. Соответствуют ли цены тому имиджу, который вы стараетесь создать для фирмы.

8. Как относятся покупатели к установленным фирмой ценам на товары.

9. Какова вероятностная реакция покупателей на увеличение цен на товары.

10. Используется ли политика стимулирования цен.

11. Как действует фирма, когда конкуренты понижают цены.

12. Какова ценовая политика фирмы.

По схеме распространения товаров

13. Какова схема поступления каждого товара на рынок.

14. Является ли оптимальной схема транспортировки товаров. Какие виды транспорта и как часто используются.

15. Имеет ли фирма свой транспорт. Пользуется ли услугами транспортных компаний, каких именно и с какими результатами.

16. Оптимально ли по отношению к рынкам расположены склады и магазины.

17. Какими должны быть запасы товаров на складах.

18. Достаточно ли емкость собственных и арендуемых складов.

19. Как лучше вести торговлю – самостоятельно, или через посредников.

АНАЛИЗ СБЫТА ПРОДУКЦИИ

Каналы сбыта продукции	Как реализованы на фирме	Преимущества и недостатки
1. со складов фирмы		
2. через посредников		
3. через магазины		
- оптом		
- в розницу		
4. заказы по почте		
5. продажа фирмам и организациям		
6. заказы по телефону		
7. другие способы		

20. Какой размер партии товаров является оптимальным с точки зрения продажи.

21. Как вы оцениваете численность и квалификацию работников вашей сбытовой службы и других посредников в каждой торговой точке.

22. Насколько успешно они работают по реализации вашего товара.

23. Обеспечиваются ли дилеры и другие посредники всей необходимой информацией. Какой.

Методы стимулирования продаж (сбыта)

24. Используется ли фирменный стиль.

25. Достаточно ли привлекателен торговый знак.

26. Привлекательны ли этикетки и соответствуют ли они языковым требованиям.

27. Как осуществляется выбор и оценка различных методов стимулирования сбыта.

28. Организуются ли выставки-продажи, ярмарки, потребительские конференции.

29. Приглашаются ли на фирму потребители и торговые агенты.

30. Предлагаются ли образцы на пробу.

31. Осуществляет ли фирма продажу в рассрочку.

32. Зависит ли и как заработная плата работников сбытовой службы, сбытовых посредников от реализации товара.

33. Какова система стимулирования труда дилеров и других торговых посредников.

Организация послепродажного обслуживания клиентов

34. Соответствует ли ассортимент и качество послепродажных услуг запросам покупателей.

35. Оптимально ли по отношению к потребителю расположены сервисные пункты и склады запасных частей.

36. Как организован гарантийный ремонт. Среднее время ремонта.

37. Были ли претензии на отсутствие и задержку нужных запасных частей.

38. Какова частота использования отдельных деталей и узлов.

39. Каков оптимальный размер запасов на складах запасных частей. Система контроля запасов.

40. Какие отзывы делают потребители о работе каждой из сервисных точек.

41. Обладают ли необходимой квалификацией и коммуникабельностью работники сервиса фирмы.

42. Что надо сделать, чтобы усовершенствовать систему послепродажного обслуживания.

По рекламе

43. Какие цели поставлены перед рекламой.
44. Как соотносятся эти цели с целями фирмы.
45. Сколько средств выделяется на рекламу.
46. Какие и как используются средства массовой информации в рекламной деятельности.

АНАЛИЗ РЕКЛАМЫ

Вид рекламы	Как реализован на фирме	Преимущества и недостатки
1. рассылка рекламных писем предложений отдельным покупателям		
2. вывески в магазине		
3. теле и радиореклама		
4. рекламные объявления в журналах и газетах		
5. рекламные щиты на улицах вдоль автомагистралей, издание плакатов		
6. реклама на мелких товарах (календарях, ручках)		
7. издание брошюр		
8. реклама в телефонных справочниках		
9. издание рекламных проспектов		

47. Как расценивают покупатели качество представления рекламы фирмы.
 48. Какими основаниями вы пользуетесь при выборе средств для распространения рекламы.
 49. Имеется ли у рекламы фирменный стиль.
Формирование общественного мнения.
 50. Имеется ли связь между активизацией рекламной работы и изменениями объема сбыта и прибыли.
 51. Целесообразно ли фирме создавать систему связи с общественностью
 52. Целесообразна ли организация встреч с представителями общественности и СМИ.
 53. Как ведется работа по организации Publicity.
- Раздел 6. План производства.
1. Где будут изготавливаться товары.
 2. Насколько удачно выбрано месторасположение фирмы исходя из близости к рынку, поставщику, достаточности рабочей силы, транспорта.
 3. Какие производственные мощности потребляются и как они будут вводиться год от года.
 4. Какие основные средства необходимы для организации производства. Какова динамика изменений на перспективу.
 5. Какие возможные затруднения могут возникнуть при

организации производства.

6. Где, у кого и на каких условиях будут закупаться сырье, материалы и комплектующие. Какова репутация этих поставщиков и есть ли у вас опыт работы с ними.

7. Предполагается ли производственная кооперация, с кем и в какой области. Какова репутация этих фирм и есть ли у вас опыт работы с ними.

8. Существует ли какое-либо лимитирование объемов производства или поставок ресурсов. Каковы причины лимитирования и пути выхода из этой ситуации.

9. Как будет осуществляться планирование производства и какова процедура составления планов и графиков.

10. Схема производственных потоков.

11. На каких стадиях, какими методами и в соответствии с чем будет проводиться контроль качества.

12. Предусмотрена ли система охраны окружающей среды и утилизации отходов.

13. Каковы будущие издержки производства, какова динамика их изменения.

Наименование товара	Вероятный объем продаж													
														Итого
	шт.													
	шт.													
	шт.													
	шт.тыс.													
	шт.тыс.													
Итого:														

Вид продукции	Цена единицы(руб)
Итого:	

Потребность в персонале и заработной плате

№	Работники	Потребность, чел.	Затраты на зар плату, (руб)	Среднегодовая зар. плата, (руб)	Начисления на зар. плату, (руб)
1					
2					
3					

	Итого				

Приобретение основных средств				
Здания и сооружения				
Оборудование				
Транспортные средства				
Оргтехника				
Прочие основные средства				
Всего приобретение ОС				

Объем продаж (в единицах продукции)				
Продукт 1				
Продукт 2				
Продукт 3				
Продукт 4				
Продукт 5				

Цена продажи (за единицу продукции)				
Продукт 1				
Продукт 2				
Продукт 3				
Продукт 4				
Продукт 5				

Стоимость материалов (за ед. продукции)				
Продукт 1				
Продукт 2				
Продукт 3				
Продукт 4				
Продукт 5				

Производственные издержки				
зар плата производств. персонала				
Начисления на зар плату				
Аренда помещений				
аренда склада				
амортизация				
Транспортные расходы				
Электроэнергия на тех. Нужды				
Вода на тех. нужды				
Прочие				
ИТОГО				

Административные и офисные издержки				
зар плата директора				

зарплата бухгалтера				
содержание офиса				
страхование				
прочие				
ИТОГО				

Маркетинговые издержки				
реклама				

Суммарные постоянные издержки				
Производственные издержки				
Административные и офисные издержки				
Маркетинговые издержки				
Прочие расходы				
ИТОГО				

Производственный персонал	Кол-во				

Суммарные затраты на персонал				
Производственный персонал				
Административный персонал				
Маркетинговый персонал				
ИТОГО				

Раздел 7. Организационный план.

1. Какова организационная структура фирмы:

1.1 Организационная схема управления фирмой.

1.2 Состав подразделений и их функции.

1.3 Организационная координация и взаимодействие служб и подразделений.

2. Данные о рабочей силе, не связанной с управлением:

2.1 Какова потребность в кадрах по профессиям.

2.2 Каковы квалификационные требования по каждой должности.

2.3 Формы привлечения рабочей силы (постоянная, совместительство, или надомная).

2.4 Заработная плата по профессиям.

2.5 Наличие квалифицированной и неквалифицированной рабочей силы в месте расположения фирмы.

2.6 Предусмотрены ли дополнительные материальные льготы для работников фирмы.

2.7 Каков режим труда на фирме и сменяемость рабочей силы.

3. Данные об управленческом персонале.

3.1 Какова потребность в кадрах по профессиям.

3.2 Каковы квалификационные требования по каждой должности.

3.3 Формы привлечения рабочей силы (постоянная, совместительство, или надомная).

3.4 Заработная плата по профессиям.

3.5 Наличие квалифицированной и неквалифицированной рабочей силы в месте расположения фирмы.

3.6 Предусмотрены ли дополнительные материальные льготы для работников фирмы.

3.7 Каков режим труда на фирме и сменяемость рабочей силы.

3.8 Общие сведения об используемых работниках и руководящем персонале. (Возраст, образование, владение акциями, опыт работы и т.д.).

4. Кадровая политика фирмы.

4.1 Каковы принципы подбора работников.

4.2 Принципы найма (контрактная система, пожизненный найм, испытательный срок и т.д.)

4.3 Предусмотрено ли создание системы профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовке кадров.

4.4 Как осуществляется выбор метода и периодичности оценки качества работы сотрудников.

4.5 Предполагается ли система продвижения работников по службе.

Раздел 8. Правовое обеспечение деятельности фирмы.

1. Дата создания и регистрации.

2. Где и кем зарегистрирована.

3. Учредительные документы.

4. Зарегистрированный офис.

5. Форма собственности.

6. Наиболее значительные пайщики или акционеры фирмы.

7. Количество разрабатываемых к выпуску акций. Количество выпущенных акций. Номинал акций.

8. Аспекты деятельности фирмы, подлежащие гос. контролю или предписанию.

9. Копии лицензий на виды деятельности, являющиеся предметом рассмотрения в бизнес-плане.

10. Копии соглашений и договоров с другими организациями по данным видам деятельности.

11. Изменения в законодательстве, которые могут оказать влияние на деятельность фирмы.

Раздел 9. Оценка риска и страхование.

В данном разделе необходимо выполнение последовательности процедур по следующему алгоритму:

1. Составляется исчерпывающий перечень рисков, возникающих на каждой стадии реализации проекта (см. Табл. 1).

Таблица 1 – Перечень рисков

	1	2	3	4	5	Средняя

							оценка
I. Подготовительная стадия							
Удаленность от инженерных сетей							
Наличие связи с основным производством							
Отношение местных властей							
Правопреемственность производства							
II. Монтаж оборудования							
Платежеспособность заказчика							
Непредвиденные затраты							
Технологические недостатки оборудования							
Несвоевременная поставка комплектующих							
Недобросовестность подрядчика							
III. Функционирование							
<u>1. Финансово-экономические</u>							
Нестабильность спроса потребителей							
Нестабильность сбыта							
Появление конкурентов							
Снижение цен конкурентами							
Увеличение производства у конкурентов							
Рост налогов							
Рост цен на сырье (семечки, бутылки)							
Урожайность							
Зависимость от поставщиков							
Недозагрузка оборудования							
Недостаток оборотных средств							
Нестабильность законодательства							
Сезонность продаж							
Задержки в реализации / потери							
<u>2. Социальные</u>							
Трудности с набором квалифицированной рабочей силы							
Отношения местных властей							
Недостаточный уровень з/п							
<u>3. Технические</u>							
Нестабильность качества сырья							
Непрерывность производства							
Недостаточная надежность технологии							
Отсутствие резерва мощности							
Простой линии							
<u>4. Экологические</u>							
Вероятность залповых выбросов							
Вредность производства							
Соблюдение СЭ норм							
<u>5. Риски прочих видов</u>							
Уровень менеджмента							

2. Таблица доходов и затрат.

Наименование	Периоды								
	1	2	3	4	5	6	7	8	...
Доходы от продажи									
Издержки производства									
Валовая прибыль									
Общепроизводственные расходы									
Прибыль от основной деятельности									

3. Баланс денежных расходов и поступлений.

Наименование	Периоды									
	1	2	3	4	5	6	7	8	...	
1. Средства на начало										
2. Доход:										
2.1 Доход от реализации продукции										
2.2 Поступления средств из других источников										
2.3 Накопление полученных кредитов										
3. Расход:										
3.1 Инвестиции										
3.2 Сумма текущих затрат										
а) сырье и материалы										
б) комплектующие и полуфабрикаты										
в) амортизация										
г) расходы на оплату труда										
д) прочие прямые затраты										
е) оперативные издержки (без амортизации)										
з) Расходы по уплате процентов за кредит										
и) Налоговые платежи, относимые к себестоимости										
к) прочие расходы										
3.3 Налоговые платежи, включаемые в цену										
а) НДС										
б) акцизы										
Всего расходов										
4. Валовая прибыль										
5. Налоговые и другие платежи из прибыли										
6. Чистая прибыль										
7. Денежный поток										
8. Средства на конец										

4. Прогнозный баланс активов и пассивов.

Показатели	На начало года	На конец года

Актив		
1. Деньги на р/с		
2. Ценные бумаги		
3. Платежи по счетам		
4. Товарные и производственные запасы		
5. Средства, находящиеся в обращении		
Всего оборотных активов		
6. Здания, сооружения и оборудование		
7. Земля		
8. Другие капитальные вложения		
Всего основные активы		
Итого активов (абсолютные активы)		
Пассив		
1. Счета, подлежащие оплате		
2. Неоплаченная задолженность по з/п и налогам		
3. Другие неоплаченные задолженности		
Всего оборотных пассивов		
4. Долговременные заемные средства		
5. Краткосрочные заемные средства		
6. Средства от облигаций		
7. Другие капиталовложения		
8. Капитал пайщиков		
8.1 Собственный капитал		
8.2 Нераспределенная прибыль		
Всего основных пассивов		
Итого пассивов		

5. Расчетные значение следующих показателей:

5.1 Уровень безубыточности (в руб. и в натуральном выражении).

5.2 Уровень ликвидности.

5.3 Уровень рентабельности.

5.4 Операционный рычаг.

Раздел 11. Стратегия финансирования.

Разработка стратегии формирования инвестиционных ресурсов осуществляется в следующей последовательности:

1. Прогноз потребности в общем объеме инвестиционных ресурсов.

2. Производится изучение возможности формирования инвестиционных ресурсов за счет различных источников.

3. Определяются методы финансирования отдельных инвестиционных проектов.

4. Производится оптимизация структуры источников формирования инвестиционных ресурсов.

Раздел завершается построением следующей таблицы.

Таблица 3 – Структура источников финансирования проекта за период.

Наименование инвестиционных проектов, предусмотренных к реализации	Избранный метод финансирования	Общая потребность в инвестиционных ресурсах	В том числе:		
			Собственных	Привлеченных	Заемных
...					
Итого в сумме:	-				
Структура	-	100%			

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность и соответствие требованиям оформления;
- работа представлена в сро

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

Разработал: С.Н. Король,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Практическая работа №1

I.Тема. Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения. Отработка нормативов по надеванию противогаза и ОЗК

II.Цель. Ознакомиться с средствами индивидуальной защиты от ОМП: фильтрующим противогазом, респиратором, ОЗК, Л-1;

III.Задачи.

- научиться осуществлять правильную подгонку СИЗ и подготовку их к боевому использованию;

- изучить правила пользования СИЗ: надевание, снятие, укладка и переноска противогаза и ОЗК;

- отработать нормативы РХБЗ по надеванию противогаза и ОЗК.

IV. Оборудование Средства защиты органов дыхания- противогазы, респираторы разных типов, ватно-марлевая повязка. Противогазы ГП-5 по числу обучаемых.

V. Задание.

В процессе подготовки к занятию и в начале занятия студенты знакомятся с общими положениями о СИЗ, их конструкции, эффективности, порядке выбора и эксплуатации. Далее отработывают нормативы боевого использования противогаза и ОЗК.

VI. Составьте памятки по надеванию противогаза и ОЗК.

VII. Контрольные вопросы:

- 1.Для чего предназначены СИЗ органов дыхания, кожи?
- 2. Как правильно выбрать средства индивидуальной защиты?
- 3 Состав, устройство и маркировка противогаза ПМК и ПМК-2.
- 4 Как проверить герметичность шлема-маски и выходного клапана.
- 5. В каких условиях боевое использование фильтрующих противогазов может быть неэффективным.
- 6. Общевоинской защитный комплект ОЗК: назначение , состав, маркировка.

Практическая работа №2

I.Тема. Отработка порядка и правил действий при возникновении пожара, пользовании средствами пожаротушения

II.Цель. Закрепление знаний о мерах пожарной безопасности и правилах безопасного поведения при пожарах. Приобретение умений использования первичных средств пожаротушения.

III. Задачи.

1. Изучить закон «О пожарной безопасности».
2. Изучить памятки по правилам безопасного поведения при пожарах.
3. Научиться пользоваться огнетушителем.

IV. Оборудование. Памятки, огнетушитель, учебный фильм, Федеральный Закон «О пожарной безопасности».

V. Задание.

- 1.Просмотреть учебный фильм.
2. Изучить Федеральный Закон «О пожарной безопасности».
3. Законспектировать статьи, раскрывающие права, обязанности, ответственность граждан в области пожарной безопасности.
4. Изучить памятки.
5. Ответить на вопросы.
6. Практическое использование огнетушителя.

VI. Контрольные вопросы.

1. Перечислите поражающие факторы пожара.
2. Как оказать помощь пострадавшим при пожаре, взрыве?
3. Перечислите средства пожаротушения.
4. Назовите ФЗ, который отражает права, обязанности, ответственность граждан в области пожарной безопасности
5. Назовите алгоритм правил при пожаре в помещении.

Практическая работа №3

I.Тема Отработка умений наложения кровоостанавливающего жгута (закрутки), пальцевого прижатия артерий

II. Цель. Закрепление теоретических знаний оказания помощи при кровотечениях, переломах, профилактике осложнений ран, приобретение практических умений наложения повязок, закрутки, шин. Формирование умений и навыков наложения

кровоостанавливающего жгута (закрутки) и пальцевого прижатия артерий.

III. Задачи.

1. Решить ситуационные задачи.
2. Научиться останавливать кровотечение при помощи закрутки и пальцевого прижатия артерий.
3. Научиться накладывать повязки на голову, руки, ноги.
4. Научиться накладывать шины.

IV. Оборудование. Ситуационные задачи, учебник БЖ, закрутки, бинты, шины.

V. Задание.

1. Наложить кровоостанавливающий жгут. Порядок выполнения:
 - пальцевым прижатием остановить кровотечение;
 - наложить жгут выше места ранения с использованием подкладки;
 - указать время наложения жгута и прикрепить записку к жгуту.
2. Наложить жгут (закрутку). Порядок выполнения:
 - пальцевым прижатием остановить кровотечение,;
 - наложить жгут (закрутку) выше места ранения с использованием подкладки;
 - указать время наложения жгута (закрутку) и прикрепить записку к жгуту.

VI. Контрольные вопросы.

1. Дайте формулировку кровотечения.
2. Перечислите виды кровотечений.
3. Что такое асептика?
4. Что такое антисептика?

Практическая работа №4

I.Тема. Отработка умений наложения повязок на голову, туловище, верхние и нижние конечности

II.Цель.

- Сформировать четкое представление о повязке и перевязке, асептике и антисептике.
- Изучить перевязочный материал и правила его использования.
- Освоить технику наложения повязок на голову, грудь, верхние и нижние конечности

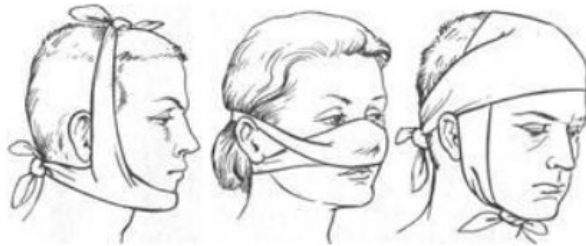
III. Задачи.

Работа выполняется в паре (один студент, выполняет роль пострадавшего, второй –оказывает помощь).

IV. Оборудование. бинты, ножницы, косынки, марлевые повязки.

V. Задание.

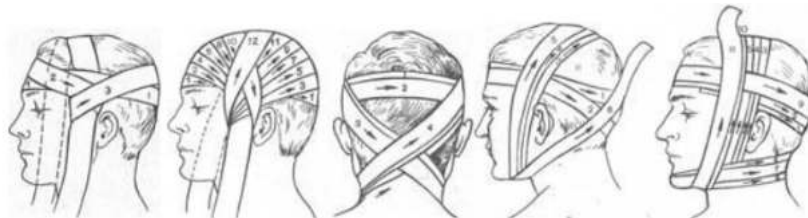
Пользуясь рисунками выполните все действия указанные при наложении повязок на голову и грудь.



А

б

в



а

б

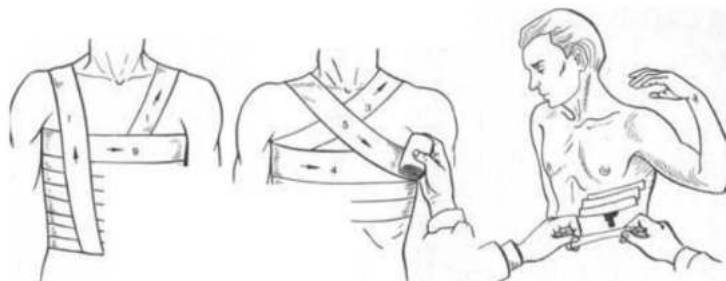
а

б

Рис. 3.

Рис. 4.

Рис. 5.



а

б

VI. Контрольные вопросы.

1)Какие основные типы повязок вам известны?

2)Какова технология наложения таких типов повязок, как круговая, спиральная и восьмиобразная?

3)Какая повязка может быть наложена на нос, губы, подбородок, а также на все лицо?

4)Для каких целей могут применяться крестообразная и колосовидная повязки?

5)При ранении каких частей тела применяется косыночная повязка?

Практическая работа №5

I. Тема. Отработка умений наложения шины на место перелома, транспортировка поражённого.

II. Цель. знать показания, правила, методы и средства осуществления транспортной иммобилизации при ранениях и травмах различной локализации; отработать навыки выполнения транспортной иммобилизации. Умение наложения шины.

III. Задачи.

- ✓ изучить правила наложения транспортных шин;
- ✓ научиться наложению транспортных шин,
- ✓ научиться способам транспортировки пострадавших.

IV. Оборудование.

шины Крамера, набор пневматических шин, перевязочный материал, эластичные бинты, лотки, перчатки, хирургические инструменты, лекарственные препараты, алгоритмы манипуляций.

V. Задание.

- Практические навыки оказания первой медицинской помощи при переломах.
- Отработать способы иммобилизации пострадавших.

VI. Контрольные вопросы.

1. Дать определение понятию «травма».
2. Перечислить виды травм?
3. Что означает иммобилизация?
4. Умение наложения шины.

Практическая работа №6

I.Тема. Отработка на тренажёре прекардиального удара и искусственного дыхания. Отработка на тренажёре непрямого массажа сердца

II. Цель. Закрепление теоретических знаний по проведению реанимационной помощи, приобретение практических умений искусственной вентиляции легких, непрямого массажа сердца. Формирование умений и навыков выполнения прекардиального удара и искусственного дыхания

III. Задачи.

1. Составить алгоритм проведения реанимации.
2. Научиться проводить искусственную вентиляцию легких.
- 3.Отработка на тренажёре прекардиального удара и искусственного дыхания»
- 4.Отработка на тренажёре непрямого массажа сердца.

IV. Оборудование. Учебник БЖ, тетрадь для практических работ, ситуационные задачи, тренажер .

V. Задание.

1. Составить алгоритм реанимационной помощи.
2. Проведение реанимационной помощи на тренажере.
3. Решение ситуационных задач.
- 4.Выполнить не прямой массаж сердца.

Порядок выполнения:

- уложить пострадавшего (тренажер) на ровную поверхность;
- с использованием принятой методики выполнить не прямой массаж сердца до появления пульса у пострадавшего (тренажер).

5. Выполнить прекардиальный удар.

Порядок выполнения:

- уложить пострадавшего (тренажер) на ровную поверхность;
- с помощью принятой методики нанести прекардиальный удар для возобновления пульса на сонной артерии пострадавшего (тренажер).

6. Выполнить искусственное дыхание. Порядок выполнения:

- уложить пострадавшего (тренажер) на ровную поверхность;
- с помощью принятой методики выполнить искусственное дыхание способом «изо рта в рот» до возобновления легочной деятельности.

VI. Контрольные вопросы.

- 1.Что означает терминальное состояние?
- 2.Сколько терминальных состояний знаете?
- 3.Опишите терминальные состояния.
- 4.Признаки клинической смерти.
- 5.Этапы реанимации.
- 6.Назовите способы искусственной вентиляции легких.

Практическая работа №7

I.Тема: Подготовка данных определение порядка использования инженерных сооружений для защиты работающих и населения от чрезвычайных ситуаций.

II. Цель.

-научиться определять порядок использование инженерных сооружений Гражданской обороны для защиты работающих и населения от чрезвычайной ситуации.

III. Задачи.

- предназначение инженерных сооружений Г.О.
- где расположены убежища и укрытия по месту вашей учебы, работы и жительства.
- классификацию инженерных сооружений их оборудование.
- порядок использования инженерных сооружений

IV. Оборудование.

- Видеофильмы
- Стенды
- Компьютер
- Проектор
- Распечатанный материал из разных источников

V. Задание:

1. Дать предназначение инженерных сооружений Г.О.
2. Классификацию инженерных сооружений их оборудование.
- 3.Определить порядок использования инженерных сооружений для защиты населения, студентов и работающих от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.

VI. Контрольные вопросы:

- 1.Определите предназначение инженерных сооружений и классификацию.
- 2.Охарактеризуйте основные требования, предъявляемые к убежищам и ПРУ.
- 3.Каковы порядок использования и требования к укрытым в убежище населению и работающим.

Практическая работа №8

I.Тема: Организация получения средств индивидуальной защиты в чрезвычайных ситуациях

II. Цель.

1. Ознакомиться с классификацией и предназначением средств индивидуальной защиты населения и научиться их использовать.

III. Задачи.

- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- Закрепить знания о СИЗ, СИЗОД, о медицинских средствах защиты.

IV. Оборудование.

- Видеофильмы
- Стенды
- Компьютер
- Проектор
- Распечатанный материал из разных источников

V.Задание:

1. Научиться использовать средства индивидуальной защиты населения.
2. Записать в тетрадь СИЗ, СИЗОД, мед. средства защиты

VI.Контрольные вопросы:

1. СИЗ это?
2. СИЗОД это?
3. Перечислите СИЗОД.
4. Перечислите СИЗ кожи.
5. Перечислите медицинские средства защиты?
6. Назовите порядок изготовления ВМП.

Практическая работа №9

I.Тема. Изучение материальной части, сборка, разборка автомата

II.Цель занятия:

- закрепить теоретические знания и научиться производить неполную разборку и сборку автомата Калашникова.

III. Задачи.

- производить неполную разборку и сборку автомата Калашникова.

IV. Оборудование. автомат Калашникова.

V.Задание:

-основные части автомата;

-порядок неполной разборки и сборки автомата;

- порядок хранения и сбережения автомата;

VI.Контрольные вопросы:

1.Перечислить модификации автомата Калашникова.

2. С какой целью проводится неполная разборка и сборка автомата Калашникова?

3. В каких случаях проводится полная разборка автомата Калашникова?

Практическая работа №10

I.Тема. Отработка строевой стойки и поворотов на месте. Повороты в движении. Построение и отработка движения походным строем

II.Цель занятия: Формирование умений и навыков выполнять строевую стойку и повороты на месте. Построение и отработка движения походным строем.

III. Задачи.

1.Привить практические навыки в строевой подготовке.

IV.Оборудования

- строевой устав
- видеофильмы
- Компьютер
- Проектор
- Распечатанный материал из разных источников

V. Задание.

1. Выполнение строевой стойки. Порядок выполнения:

- по команде руководителя «СТАНОВИСЬ» занять соответствующее положение;
- по команде «ВОЛЬНО» занять соответствующее положение;
- выполнение упражнений по команде руководителя «НАПРАВО», «НАЛЕВО», «КРУГОМ» в соответствии с принятой методикой.

VI.Контрольные вопросы.

- 1)Расскажите об элементах строя.
- 2)Покажите,как выполняется строевая стойка.
- 3)Дайте определения понятиям шеренга, ряд и колонна.

Практическая работа №11

I.Тема. Отработка движений строевым и походным шагом, бегом, шагом на месте

II.Цель:

- Привить обучаемым студентам первоначальные навыки в движении строевым и походным шагом, бегом , шагом на месте.

III. Задачи.

1. Движение строевым шагом.
2. Движение походным шагом.
3. Движение бегом.
4. Движение шагом на месте.

IV.Оборудования

Строевой устав ВС РФ.

V. Задание.

1) Выписать в тетрадь при каких случаях осуществляются следующие движения военнослужащих: «Строевой шаг», «походный шаг», передвижение « бегом».

2) Выписать в тетрадь, порядок выполнения строевого приема(строевой шаг), согласно требованиям Строевого устава. Сделать зарисовки выполнения этого строевого приема;

3) Выписать ошибки, которые часто допускают военнослужащие, при отработке строевого шага.

VI.Контрольные вопросы.

- С каким темпом осуществляется движение строевым шагом?
- Какие ошибки допускают военнослужащие при отработке движения строевым шагом?
- Перечислите команды подаваемые для начала движения строевым шагом.
- Способы передвижения военнослужащих.
- На какую высоту поднимается нога при движении строевым шагом?
- С каким темпом осуществляется движение бегом?
- Какие команды используются для изменения скорости передвижения военнослужащих?

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
МДК.02.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы
питания

Разработал: С.Н. Король,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Практическое занятие «Организация работы службы приема и размещения»

Тема: «Технология работы службы приема и размещения проживающих»

Цель практического занятия: углубление знаний студентов по тематике работы службы приема в гостиницах.

Пояснения к работе

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу, и именно от качества ее работы во многом зависит имидж гостиницы. В ходе занятия студенты должны получить основные знания о работе службы и требованиях, которые к ней предъявляются.

Вопросы для обсуждения

1) Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.

2) Персонал, участвующий в операционном процессе.

3) Встреча и регистрация.

4) Порядок регистрации и размещения гостей.

5) Особенности приема туристских групп и иностранных туристов.

6) Регистрационная карточка (анкета).

7) Разрешение на поселение.

8) Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Задание

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает следующие задания:

- Проработать учебный материал, изложенный в лекции по теме 3.2.
- Ознакомиться с рекомендованной литературой (особое внимание следует уделить Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации).

- Изучить соответствующий материал в Интернете, других средств массовой информации, специальной литературы.

- Каждому студенту подготовить пятиминутный доклад на тему из предложенных вопросов.

- Изучить структуры и функции службы приема и размещения, ответственность за выполнение процесса персонала.

- Изучить особенности регистрации и поселения индивидуального туриста, туристской группы и иностранного гражданина.

- Изучить порядок и особенности заполнения регистрационных карточек и разрешений на поселение.

- Быть готовыми к контрольной проверке знаний по теме семинара.

Работа в кабинете

- Перед началом обсуждения проводится устная диагностика знаний студентов на тему семинара;

- Заслушиваются подготовленные студентами доклады с обсуждением и вопросами;

- В течение занятия студенты делятся на группы, которые заполняют регистрационные карточки и разрешения на поселение в соответствии с заданием преподавателя (для гостиниц различных категорий и типов).

- По ходу проведения практического занятия студенты предлагают свои идеи, направленные на совершенствование работы службы приема.

- Предложенные идеи записываются в рабочую тетрадь;

- Преподаватель участвует в дискуссии, может сам предложить любому студенту выступить по вопросам семинара.

Содержание отчета

Формой отчета может служить письменный доклад студента, подготовленный им заранее, либо по итогам проведения семинара.

К отчету прилагаются заполненные студентами во время занятия регистрационные карточки и разрешения на поселение.

Дополнительно в отчет включаются предложенные идеи, направленные на совершенствование работы службы приема.

Отчет сдается преподавателю на проверку в конце занятия либо на следующем занятии.

Контрольные вопросы

- Из каких этапов состоит операционный процесс в гостинице? Каковы задачи каждого из этих этапов?

- Персонал каких служб выполняет функции операционного процесса?

- Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?

- Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристской группы и иностранного гражданина?

- Для чего должна быть заполнена регистрационная карта?

Практическое занятие «Порядок бронирования»

Тема: «Технология работы службы приема и размещения проживающих»

Цель практического занятия: изучение особенностей организации бронирования в работе службы приема и размещения гостей гостиниц.

Пояснения к работе

Бронирование - одна из важнейших функций службы приема и размещения, от которого во многом зависит финансовая успешность работы предприятия гостиничного бизнеса. В ходе выполнения практического занятия студенты должны получить практические знания в области работы систем бронирования. Следует обратить особое внимание на развитие и тенденции использования информационных технологий в бронировании.

Вопросы для обсуждения

- 1) Основные понятия бронирования.

- 2) Двойное бронирование.

- 3) Письмо-заявка и письмо-подтверждение.

- 4) Планы загрузки
- 5) Информационные технологии в бронировании.
- 6) Гарантированное бронирование.
- 7) Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Задание

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает следующие задания:

- Проработать учебный материал, изложенный в лекции по теме 3.2.
- Ознакомиться с рекомендованной литературой.
- Изучить соответствующий материал в Интернете, других средств массовой информации, специальной литературы. Основное внимание следует уделить компьютерным методам бронирования.
- Каждому студенту подготовить пятиминутный доклад на тему из предложенных вопросов.
- Изучить основные понятия бронирования и требования к работе службы приема и размещения гостей гостиниц.
- Изучить порядок оформления заявок на бронирование факсом, письмом и компьютерными средствами.
- Изучить требования к составлению плана загрузки гостиничных номеров.
- Быть готовыми к контрольной проверке знаний по теме семинара.

Работа в кабинете

- Перед началом обсуждения проводится устная диагностика знаний студентов на тему семинара;
- Заслушиваются подготовленные студентами доклады с обсуждением и вопросами;
- В течение занятия студенты делятся на группы, которые выполняют предложенные преподавателем практические задания. Задания включают в себя: (1) оформление заявок на бронирование и отказ от бронирования (через интернет-сайты и иными способами, в том числе и в реальном времени для конкретных отелей, выбранных преподавателем); (2) разработку перспективных и оперативных планов загрузки гостиниц на определенный период (год, месяц, неделю, текущий день).
- По ходу проведения практического занятия студенты предлагают свои идеи по использованию информационных технологий в бронировании.
- Предложенные идеи записываются в рабочую тетрадь;
- Преподаватель участвует в дискуссии, может сам предложить любому студенту выступить по вопросам семинара.

Содержание отчета

Формой отчета может служить письменный доклад студента, подготовленный им заранее.

К отчету прилагаются заполненные студентами во время занятия документы по тематике семинара (заявки и подтверждения на бронирование, планы и т.д.).

Дополнительно в отчет включаются предложенные идеи, направленные на совершенствование работы службы приема.

Отчет сдается преподавателю на проверку в конце занятия.

Контрольные вопросы

- Какими способами можно зарезервировать место в гостинице?
- Как происходит регистрация заявок на бронирование в автоматизированной системе гостиницы?
- Что такое двойное бронирование?
- Как может быть организована работа с туристской фирмой, поставляющей клиентов?
- Как может гостиница защитить себя от неявок гостей, предварительно забронировавших номер?

Практическое занятие «Посуда, используемая в ресторане гостиниц»

Тема: «Организация питания в гостиницах и туристских комплексах»

Цель практического занятия: получение студентами детальных сведений о посуде и столовых приборах, используемых при организации обслуживания гостей питанием в ресторанах гостиниц.

Пояснения к работе

Один из важнейших элементов в технологии обслуживания гостей питанием – знание ассортимента столовой посуды и приборов для сервировки столов и подачи блюд. В ходе занятия студенты должны получить знания по тематике практического занятия и научиться использовать их на практике. Полученные знания планируется закрепить в ходе выполнения заданий практического занятия №8, посвященного обслуживанию гостей в ресторане.

Вопросы для обсуждения

- 1) Структура управления предприятиями питания гостиницы.
- 2) Кухня ресторана при гостинице.
- 3) Секция уборки и мойки посуды.
- 4) Фарфоровая посуда.
- 5) Стеклянная и хрустальная посуда.
- 6) Металлическая посуда.
- 7) Предметы инвентаря.
- 8) Столовые приборы.
- 9) Столовое белье.
- 10) Напитки и посуда.
- 11) Сервировка стола.
- 12) Проблемы, возникающие при использовании посуды в ресторане.

Задание

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- Проработку учебного материала, изложенного в лекции по теме 4.1 раздела 4;
- Ознакомление с рекомендованной литературой;
- Изучение видов и назначения посуды и столовых приборов, используемых в ресторане гостиниц.
- Изучение типовых вариантов меню и соответствующих наборов посуды и столовых приборов.
- Каждый студент заранее подготавливает иллюстрированный конспект сведений о посуде и столовых приборах, используемых в ресторанах гостиниц.
- Подготовка к пятиминутному сообщению по выбранному заранее вопросу.
- Подготовка к контрольной проверке знаний во время проведения практического занятия.

Работа в кабинете

- В начале занятия заслушиваются подготовленные студентами доклады с обсуждением и вопросами;
- Задание №1. Проводится проверка знаний студентов по ассортименту и назначению посуды и столовых приборов. Студенты должны: (1) правильно указать название и назначение показанного предмета (или его изображения на бумаге или экране монитора); (2) по названию выбрать указанный предмет (или его изображение на бумаге или экране монитора). Результаты проверки оцениваются в форме теста по двухбалльной шкале;
- Задание №2. Проводится проверка и закрепление полученных студентами знаний в форме контрольно-практической работы. Студенты разбиваются на группы, перед которыми ставится задача подобрать необходимый ассортимент посуды и столовых приборов в соответствии с меню, предложенным преподавателем. Результаты выполнения студентами контрольно-практического занятия проверяются, анализируются преподавателем и обсуждаются студентами в конце практического занятия.

Содержание отчета

Формой отчета является подготовленный заранее студентами иллюстрированный конспект по тематике практического занятия. К конспекту прилагаются проверенные преподавателем результаты выполнения студентами заданий №1 и №2.

Контрольные вопросы

- Как организована структура управления предприятиями питания гостиницы?
- Что входит в функциональные обязанности секции уборки и мойки посуды?

- Что относится к ассортименту классической профессиональной посуды?

- Для подачи каких блюд в ресторане можно использовать мелкие тарелки диаметром: 11; 15; 17; 19; 21; 24 см?

- В какой чашке подают растворимый кофе; кофе, приготовленный на молоке?

- В каких рюмках следует подавать коньяк?

- Чем отличаются бокалы для белых и красных вин и почему?

- Для каких целей используется графин с притертой пробкой?

- В какой посуде можно приготовить, в ней же подать и из нее можно есть не переключаясь?

- Какой инвентарь необходим для подачи «фондю»?

Практическое занятие «Обслуживание гостей в ресторане»

Тема: «Организация питания в гостиницах и туристских комплексах»

Цель практического занятия: получение студентами углубленных знаний о подготовке ресторана к обслуживанию и обслуживании гостей.

Пояснения к работе

При отеле может быть ряд ресторанов различного типа. В ресторанах проводится обслуживание гостей как в ходе их проживания, так и при проведении специальных мероприятий. В рамках практического занятия студенты должны получить общие знания по правилам и особенностям обслуживания гостей. При выполнении практических заданий студентам понадобятся практические навыки, полученные в ходе выполнения практического задания №7 «Посуда, используемая в ресторане гостиниц».

Вопросы для обсуждения

- 1) Рестораны и бары гостиницы.

- 2) Кухня и меню ресторанов при гостинице.

- 3) Подготовка ресторана к обслуживанию.

- 4) Сервировка стола.

- 5) Виды и особенности сервировки.

- 6) Ресторанный менеджер и его обязанности.

- 7) Организация обслуживания гостей в ресторане.

- 8) Официант и его обязанности.

- 9) Конфликтные ситуации при обслуживании гостей и пути их разрешения.

- 10) Организация питания гостей в номерах.

- 11) Массовые мероприятия в ресторанах и их типы.

- 12) Проведение банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.

- 13) Проведение банкет-фуршетов.

- 14) Проведение банкет-коктейлей и банкет-чая.

- 15) Национальные особенности проведения массовых мероприятий.

Задание

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- Проработку учебного материала, изложенного в лекции по теме 4.1 раздела 4;
- Ознакомление с рекомендованной литературой;
- Изучение видов ресторанов и баров гостиниц и особенностей их обслуживания.
- Изучение подготовки ресторанный зала.
- Изучение порядок и правила обслуживания гостей в ресторане.
- Изучение возможных конфликтных ситуаций в процессе обслуживания и путей их разрешения.
- Изучение особенностей проведения массовых мероприятий в ресторанах.
- Подготовка конспекта лекционного материала по тематике практического занятия.
- Подготовка к пятиминутному сообщению по выбранному заранее вопросу.
- Подготовка к контрольной проверке знаний во время проведения практического занятия.
- Подготовка индивидуального домашнего задания на тему: «Пути разрешения конфликтной ситуации». Задание выдается преподавателем заранее. Предложенный студентом вариант решения сдается в письменном виде на практическом занятии №7.
- Подготовка презентации на тему: «Программа массового мероприятия в ресторане». Задание выдается преподавателем заранее для группы студентов.

Работа в кабинете

- В начале занятия заслушиваются подготовленные студентами доклады с обсуждением и вопросами;
- Задание №1. Проводится проверка знаний студентов по подготовке ресторанный зала к обслуживанию гостей. Студенты должны указать требуемую сервировку из вариантов в зависимости от индивидуального задания. Результаты проверки оцениваются в форме теста по двухбалльной шкале;
- Задание №2. Презентация и защита «Программы массового мероприятия в ресторане». Задания выдаются преподавателем заранее для группы студентов. В ходе защиты производится обсуждение и анализ предложенного решения.
- Задание №3. Преподаватель проводит анализ и обсуждение выполнения студентами домашнего задания на тему: «Пути разрешения конфликтной ситуации». В ходе обсуждения студенты предлагают свои версии решения конфликтных ситуаций.

Содержание отчета

Формой отчета является подготовленный заранее студентами конспект по тематике практического занятия. К конспекту прилагаются проверенные преподавателем результаты выполнения студентами заданий №1 и №3 и материалы презентации.

Контрольные вопросы

- Что входит в обязанности ресторанных менеджеров?
- Каково функциональное назначение различных типов баров?
- В чем заключается подготовка ресторана к обслуживанию?
- Какие типы сервировок стола наиболее распространены?
- Почему на столе может стоять пепельница, даже если за столом не курят?
- Перечислите приборы индивидуального пользования.
- Какого диаметра должна быть скатерть, покрывающая круглый стол диаметром 90 см при повседневном обслуживании?
- С каких предметов рекомендуется начинать сервировку обеденного стола?
- В каком месте стола сервируются десертные приборы?
- Назовите максимальное количество приборов, засервированных с правой стороны от гостя.
- Как будет выглядеть самый сложный способ подачи горячих блюд?
- Дайте название приема, в течение которого гости пьют и едят стоя, пользуясь при еде только вилками и ложками.
- Какие блюда и в каком случае подаются официантами с левой стороны от гостя?
- На каком банкете гости рассаживаются за столом произвольно?
- Какое число гостей может обслужить один официант на банкете с полным обслуживанием при ограниченном числе подач разных блюд?
- Как проводятся банкеты во время научных конференций?

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций для
службы питания

Разработал: Г.З. Салахова,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Пояснительная записка

Цели и задачи:

Обучающийся должен **знать:**

- лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;

Методические рекомендации направлены на систематизацию и закрепление знаний навыков и практических умений обучающихся: развитие познавательных способностей и активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности. Методические указания помогут обучающимся приобрести практические навыки по всем видам речевой деятельности.

Введение

Практическая работа обучающихся по иностранному языку является неотъемлемой составляющей процесса освоения программы обучения иностранному языку в образовательном учреждении среднего профессионального образования.

Практическая работа обучающихся охватывает все аспекты изучения иностранного языка и в значительной мере определяет результаты и качество освоения дисциплины «Английский язык в ПД». В связи с этим планирование,

организация, выполнение и контроль практической работы по иностранному языку приобретают особое значение и нуждаются в методическом руководстве и методическом обеспечении.

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;

ОК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

- ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.
- ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся.
- ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм ее регулирующих.

Настоящие методические указания освещают виды и формы практических работ по всем аспектам языка, систематизируют формы контроля и содержат методические рекомендации по отдельным аспектам освоения английского языка: произношение и техника чтения, лексика, грамматика, текстовая деятельность, устная и письменная речь, использование учебно-методической литературы. Содержание методических указаний носит универсальный характер, поэтому данные материалы могут быть использованы обучающимися всех специальностей.

Основная цель методических указаний состоит в обеспечении обучающихся необходимыми сведениями, методиками и алгоритмами для успешного выполнения практической работы, в формировании устойчивых навыков и умений по разным аспектам обучения английскому языку, позволяющих решать учебные задачи, выполнять разнообразные задания, преодолевать наиболее трудные моменты в отдельных видах работ.

Используя методические указания, обучающиеся должны овладеть следующими навыками и умениями:

- правильного произношения и чтения на английском языке;
- продуктивного активного и пассивного освоения лексики английского языка;
- овладения грамматическим строем английского языка;
- работы с учебно-вспомогательной литературой (словарями и справочниками по английскому языку); подготовленного устного монологического высказывания на английском языке в пределах изучаемых тем; письменной речи на английском языке.

Целенаправленная практическая работа обучающихся по английскому языку в соответствии с данными методическими указаниями, а также аудиторная работа под руководством преподавателя призваны обеспечить уровень языковой подготовки обучающихся, соответствующий требованиям ФГОС по дисциплине «Английский язык в ПД».

В курсе обучения английскому языку используются различные виды и формы работ, служащие для подготовки обучающихся к последующему использованию иностранного (английского) языка в профессиональных целях, а также как средства познавательной и коммуникативной деятельности.

Виды практической работы График выполнения обучающихся

1. Работа над произношением и техникой чтения В течение учебного года
2. Работа с лексическим материалом В течение учебного года
3. Работа со словарем В течение учебного года
4. Работа с грамматическим материалом В течение учебного года
5. Работа с текстами различной сложности В течение учебного года
6. Работа над устной речью В течение учебного года
7. Работа над письменной речью В течение учебного года

Раздел 1. Работа над произношением и техникой чтения

1.1. Формы работы над произношением и техникой чтения:

- 1) фонетические упражнения по формированию навыков произнесения наиболее сложных звуков английского языка;
- 2) фонетические упражнения по отработке правильного ударения;
- 3) упражнения по освоению интонационных моделей повествовательных и вопросительных предложений;
- 4) упражнения на деление предложений на смысловые отрезки, правильную паузу и интонационное оформление предложений;
- 5) чтение вслух лексического минимума по отдельным темам и текстам;
- 6) чтение вслух лексических, лексико-грамматических и грамматических упражнений;
- 7) чтение вслух текстов для перевода;
- 8) чтение вслух образцов разговорных тем.

1.2. Формы контроля над произношением и техникой чтения:

- фронтальный устный опрос на занятиях по отдельным формам работы;
- выборочный индивидуальный устный опрос на занятиях по отдельным формам работы.

1.3. Методические рекомендации по практической работе над произношением и техникой чтения

При работе над произношением и техникой чтения следует обратить внимание на несоответствие между написанием и произношением слов в английском языке. Это различие объясняется тем, что количество звуков значительно превышает число букв: 26 букв алфавита обозначают 44 звука, поэтому одна и та же буква в разных положениях в словах может читаться как несколько разных звуков.

Согласные звуки

Согласные буквы имеют один вариант чтения - как согласный звук, соответствующий их алфавитному названию.

Но есть согласные буквы, имеющие два варианта чтения:

Буква	Позиция	Чтение	Примеры
c [si:]	1. Перед e, i, y 2. Перед a, o, u, всеми согласными в конце слова	[s] [k]	cell, recite, vagrancy vacant, overcoat, curtain, stock
g [d i:]	1. Перед e, i, y 2. Перед a, o, u, всеми согласными в конце слова	[d] [g]	page, magic, gym guard, game, gold, flag
s [es]	1. В начале слова, перед глухими согласными и в конце слова после глухих согласных 2. Между гласными, в конце слов, после гласных и звонких согласных	[s] [z]	history, risk, outskirts prose, ties, icons
x [eks]	1. Перед согласными и в конце слов 2. Перед ударной гласной	[ks] [gz]	text, six Exam

Гласные звуки

Гласные буквы имеют четыре типа чтения:

а) первый тип чтения гласных: гласные буквы читаются так, как они называются в алфавите, если их отделяет от следующей гласной буквы одна согласная буква, например, name [neim], nose [nouz] (кроме буквы “r”, например, fire [faɪə]),

б) второй тип чтения гласных: гласные буквы читаются как краткий звук в словах, оканчивающихся на одну или две согласные буквы, например, big [big], myth [miθ] (кроме буквы “r” - car [ka:], her [hə:]), или если они отделены от последующей гласной двумя согласными буквами, например, system [sistim], doctor [dɔktə] (кроме буквы “r”, например, large [la:d]).

в) третий тип чтения гласных: - гласная + “r”. Сама буква “r” не читается.

г) четвёртый тип чтения гласных: гласная + “r” + гласная.

Исключение: there [ðeə] – там, туда, where [weə] – где, куда.

Долгота гласного обозначается в транскрипции двумя вертикальными точками [:], например, be [bi:].

Изложенное выше можно представить в виде таблицы.

Сводная таблица

Гласные буквы	Название буквы	Чтение в ударном слоге			
		I	II	III	IV

A a	[ei]	[ei]	[æ]	[a:]	[εə]
		game	map lamp	car farm	care
E e	[i:]	[i:]	[e]	[ə:]	[iə]
		Me Eve	test net	term	here
I i	[ai]	[ai]	[i]	[ə:]	[aiə]
		Kite	wind	firm	mire
O o	[ou]	[ou]	[ɔ]	[ɔ:]	[ɔ:]
		No cone	on rod	or norm	lore
U u	[ju:]	[(j)u:]	[ʌ]	[ə:]	[(j)uə]
		muse flu	hug	hurt	cure
Y y	[wai]	[ai]	[i]	[ə:]	[aiə]
		wry style	hymn	myrtle	lyre

Ударение в словах английского языка

Главное ударение в транскрипции обозначается вертикальной чёрточкой сверху перед началом слога ['] - yellow ['jelou], второстепенное ударение обозначается знаком [˘], стоящим внизу перед началом слога, на который оно падает: timekeeper ['taimki:˘pə].

Ударение в двусложных словах падает, как правило, на первый слог, если он не является приставкой system ['sistim]. В противном случае ударение падает на корень слова induct [in'dukt] (вводить, зачислять).

Ударение в трехсложных и четырёхсложных словах падает, как правило, на третий слог от конца слова: photographer [fə'tɔgrəfə].

Некоторые английские слова имеют два главных ударения. К ним относятся слова с приставкой, придающие слову новое значение, числительные от 13 до 19: fourteen ['fɔ:'ti:n] - четырнадцать. Однако первое ударение исчезает,

когда числительному предшествует ударное слово, например, topic sixteen ['tɔpik siks'ti:n], второе ударение исчезает, когда слово следует за числительным, например, the sixteenth topic [ðə 'siksti:nθ 'tɔpik].

Фразовое ударение:

- под ударением во фразе стоят, как правило, существительные, прилагательные, смысловые глаголы, числительные, наречия, вопросительные и указательные местоимения;
- неударными обычно бывают артикли, союзы, предлоги, вспомогательные глаголы, личные и притяжательные местоимения;

Логическое ударение:

- выделяет логический центр высказываний, подчеркивает элементы противопоставления в высказывании;
- выделяет слова, важные с точки зрения говорящего. Под ударением могут быть и слова, которые обычно бывают неударными, и наоборот, слова, имеющие фразовое ударение, могут его терять. Таким образом, логическое ударение может не совпадать с фразовым.

1.4. При подготовке фонетического чтения текста рекомендуется:

- освоить правильное произношение читаемых слов;
- обратить внимание на ударение и смысловую паузу;
- обратить внимание на правильную интонацию;
- выработать автоматизированные навыки воспроизведения и употребления изученных интонационных структур;
- отработать темп чтения.

Раздел 2. Работа с лексическим материалом

2.1. Формы работы с лексическим материалом:

- 1) составление собственного словаря в отдельной тетради;
- 2) составление списка незнакомых слов и словосочетаний по учебным и индивидуальным текстам, по определённым темам;
- 3) анализ отдельных слов для лучшего понимания их значения;
- 4) подбор синонимов к активной лексике учебных текстов;
- 5) подбор антонимов к активной лексике учебных текстов;
- 6) составление таблиц словообразовательных моделей.

2.2 Формы контроля работы с лексическим материалом:

- фронтальный устный опрос лексики на занятиях;
- выборочный индивидуальный устный опрос лексики на занятиях;
- словарный диктант (с английского языка на русский, с русского языка на английский);
- проверка устных лексических заданий и упражнений на занятиях;
- проверка письменных лексических заданий и упражнений преподавателем / обучающимися.

2.3. Методические рекомендации по практической работе с лексикой

- 1) При составлении списка слов и словосочетаний по какой-либо теме (тексту), при оформлении лексической картотеки или личной тетради - словаря необходимо выписать из англо-русского словаря лексические единицы в их исходной форме, то есть: имена существительные – в именительном падеже единственного числа (целесообразно также указать

форму множественного числа, например: shelf - shelves, man - men, text - texts; глаголы – в инфинитиве (целесообразно указать и другие основные формы глагола –

Past и Past Participle, например: teach – taught – taught, read – read – read и т.д.).

2) Заучивать лексику рекомендуется с помощью двустороннего перевода (с английского языка – на русский, с русского языка – на английский) с использованием разных способов оформления лексики (списка слов, тетради-словаря, картотеки).

3) Для закрепления лексики целесообразно использовать примеры употребления слов и словосочетаний в предложениях, а также словообразовательные и семантические связи заучиваемых слов (однокоренные слова, синонимы, антонимы).

4) Для формирования активного и пассивного словаря необходимо освоение наиболее продуктивных словообразовательных моделей английского языка. Среди показателей, помогающих определению частей речи, выделяются:

суффиксы существительных: -er: writer (писатель); -ment: government (правительство); -ness: kindness (любезность); -ion: connection (связь); -dom: freedom (свобода); -hood: childhood (детство); -ship: leadership (руководство);

суффиксы прилагательных: -ful: useful (полезный); -less: useless (бесполезный); -ous: famous (знаменитый); -al: central (центральный); -able,

-ible: eatable (съедобный), accessible (доступный)

префиксы: dis-: disarmament (разоружение); re-: reconstruction (реконструкция); un-: unhappy (несчастный); in-: inequality (неравенство); im-: impossible (невозможный).

Раздел 3. Работа со словарем

3.1. Формы работы со словарем:

- поиск заданных слов в словаре;
- определение форм единственного и множественного числа существительных;
- выбор нужных значений многозначных слов;
- поиск нужного значения слов из числа грамматических омонимов;
- поиск значения глагола по одной из глагольных форм.

3.2. Формы контроля со словарем:

- устная проверка домашних заданий на занятиях;
- проверка заданий в тетрадях;
- контрольные задания по отдельным формам работы в аудитории (в тетради или на доске);
- перевод предложений, абзацев, текстов с использованием методик поиска слов и их значений в словаре.

3.3. Методические рекомендации по практической работе со словарем

1) При поиске слова в словаре необходимо следить за точным совпадением графического оформления искомого и найденного слова, в противном случае перевод будет неправильным (ср. plague - бедствие, plaque тарелка; beside – рядом, besides – кроме того; desert – пустыня, dessert – десерт; personal – личный, personnel – персонал).

2) Многие слова являются многозначными, т.е. имеют несколько значений, поэтому при поиске значения слова в словаре необходимо читать всю словарную статью и выбирать для перевода то значение, которое подходит в контекст предложения (текста).

Сравните предложения:

а) Red Square is one of the biggest squares in Europe.

б) You must bring this number to a square.

в) If you want to get to this supermarket you must pass two squares.

г) He broke squares.

Изучение всей словарной статьи о существительном square и сопоставление данных словаря с переводимыми предложениями показывает,

что в предложении а) существительное Square имеет значение «площадь» («Красная площадь - одна из самых больших площадей в Европе»), в предложении б) – «квадрат» («Вы должны возвести это число в квадрат»), а в предложении в) - «квартал» - («Если Вы хотите добраться до этого супермаркета, Вам нужно пройти два квартала»); в предложении

г) употребляется выражение “brake squares” – «нарушать установленный порядок» («Он нарушил установленный порядок»).

3) При поиске в словаре значения слова в ряде случаев следует принимать во внимание грамматическую функцию слова в предложении, так как некоторые слова выполняют различные грамматические функции и в зависимости от этого переводятся по-разному. Сравните:

а) The work is done = Работа сделана (work выполняет функцию подлежащего);

б) They work in a big company = Они работают в большой компании (work – выполняет функцию сказуемого).

4) При поиске значения глагола в словаре следует иметь в виду, что глаголы указаны в словаре в неопределенной форме (Infinitive) – sleep, choose, like, bring, в то время как в предложении (тексте) они функционируют в разных временах, в разных грамматических конструкциях. Алгоритм поиска глагола зависит от его принадлежности к классу правильных или неправильных глаголов. Отличие правильных глаголов от неправильных заключается в том, что правильные глаголы образуют форму Past Indefinite и Past Participle при помощи прибавления окончания -ed к инфинитиву.

Present Indefinite	Past Indefinite	Past Participle
to look	looked	looked
to smile	smiled	smiled

Неправильные глаголы образуют Past Indefinite и Past Participle другими способами:

- путем изменения корневых гласных формы инфинитива

Present Indefinite	Past Indefinite	Past Participle
to begin	began	begun
to speak	spoke	spoken

- путём изменения корневых гласных и прибавления окончания к форме

инфинитива		
Present Indefinite	Past Indefinite	Past Participle
to write	wrote	written
to give	gave	given
- путём изменения конечных согласных формы инфинитива		
Present Indefinite	Past Indefinite	Past Participle
to send	sent	sent
to build	built	built

- у некоторых неправильных глаголов все три формы совпадают

Present Indefinite	Past Indefinite	Past Participle
to cut	Cut	cut
to put	Put	put

- глаголы **to be** и **to go** образуют **Past Indefinite** от другого корня:

Present Indefinite	Past Indefinite	Past Participle
to be	was/were	been
to go	went	gone

Раздел 4. Работа с грамматическим материалом

4.1. Формы работы с грамматическим материалом:

- устные грамматические и лексико-грамматические упражнения по определенным темам;
- письменные грамматические и лексико-грамматические упражнения по определенным темам;
- составление карточек по отдельным грамматическим темам (части речи; основные формы правильных и неправильных глаголов и т. д.);
- поиск и перевод определенных грамматических форм, конструкций, явлений в тексте;
- синтаксический анализ и перевод предложений (простых, сложносочиненных, сложноподчиненных, предложений с усложненными синтаксическими конструкциями);
- перевод текстов, содержащих изучаемый грамматический материал.

4.2. Формы контроля практической работы с грамматическим материалом:

- устная проверка грамматических и лексико-грамматических заданий на занятиях;
- выборочная проверка заданий на доске;
- проверка письменных заданий в тетрадях преподавателем / обучающимися;
- самостоятельная работа в аудитории по определенной теме с последующей проверкой;
- контрольная работа (в соответствии с рабочей программой).

Раздел 5. Работа с текстом

5.1. Формы практической работы с текстом:

- анализ лексического и грамматического наполнения текста;
- устный перевод текстов небольшого объема (до 1000 печатных знаков)
- письменный перевод текстов небольшого объема (до 1000 печатных знаков);
- устный перевод текстов по долгосрочным заданиям (домашнее чтение);
- изложение содержания текстов большого объема на русском и иностранном языке (реферирование – на продвинутом этапе обучения).

5.2. Формы контроля практической работы с текстом:

- устный опрос по переводу на занятиях;
- проверка письменных работ по переводу или реферированию текстов;
- устный опрос по реферированию текстов с последующим обсуждением;
- контрольный устный (письменный) перевод текста на занятиях.

5.3 Методические рекомендации по практической работе с грамматическим материалом и с текстом:

При изучении определенных грамматических явлений английского

языка рекомендуется использовать схемы, таблицы из справочников по грамматике и составлять собственные к конкретному материалу, тщательно выполнять устные и письменные упражнения и готовить их к контролю без опоры на письменный вариант, чтобы обеспечить прочное усвоение грамматического материала.

Следует отметить, что английский язык – это язык твёрдого порядка слов в предложении, т. е. каждый член предложения имеет своё определённое место.

В русском языке члены предложения могут занимать различные места в предложении, не нарушая общего смысла предложения: «Мальчик поймал рыбу», «Рыбу поймал мальчик», «Поймал рыбу мальчик» и т. д. В соответствующем английском предложении (The boy caught a fish) изменение порядка слов невозможно. Если, например, произвести в нём перестановку подлежащего и дополнения, то будет искажён смысл предложения: A fish caught the boy («Рыба поймала мальчика»). Поскольку место слова определяет его функцию в предложении, при построении английского предложения следует располагать слова в строго определённом порядке. Следующий порядок слов является обычным для английского повествовательного предложения.

<i>подлежащее</i>		<i>сказуемое</i>		<i>дополнение</i>	<i>обстоятельство</i>
<i>They</i>		<i>went</i>		<i>to the circus</i>	<i>yesterday</i>
<i>Они</i>		<i>ходили</i>		<i>в цирк</i>	<i>вчера</i>

Порядок слов в вопросительном предложении отличается от порядка слов в повествовательном предложении. Это отличие заключается в том, что глагол-связка, вспомогательный или модальный глагол, входящий в состав сказуемого, ставится в начале предложения перед подлежащим. Сказуемое, таким образом, расчленяется на две части, отделяемые одна от другой подлежащим Is he going to school now? = Он сейчас идёт в школу?

Когда в составе сказуемого повествовательного предложения нет вспомогательного глагола, т. е. когда сказуемое выражено глаголом в Present Indefinite и Past Indefinite, то перед подлежащим ставятся соответственно формы do/does или did, смысловые же глаголы ставятся в форме инфинитива (без частицы to) после подлежащего. Порядок остальных членов предложения остается таким же, как и в повествовательном предложении.

<i>Вспомогательный глагол, модальный глагол или глагол-связка</i>	<i>Подлежащее</i>	<i>Сказуемое, представленное смысловым глаголом</i>	<i>Дополнения и обстоятельства</i>

<i>Did</i>	<i>he</i>	<i>go</i>	<i>to the university yesterday?</i>
<i>Вспомогательный глагол на русский язык не переводится.</i>	<i>Он</i>	<i>ходил</i>	<i>в университете вчера?</i>

Данный вид вопросов в английском языке называется *общим*. Такие вопросы задаются собеседнику с целью подтверждения или отрицания всей высказанной мысли и требуют ответа *да* или *нет*.

Общие вопросы всегда начинаются либо со вспомогательного, либо с модального глагола, либо с глагола-связки.

Вопросы, которые начинаются с вопросительного слова или группы слов (*what? whose? how? when? where? how long? how much?* и др.), называются *специальными*.

Порядок слов в специальных вопросах такой же, как и в общих вопросах.

Отличие заключается в том, что перед вспомогательным или модальным глаголом стоит вопросительное слово. Например, к предложению *He went to the University to take part in a meeting yesterday* («Вчера он пошёл в университет, чтобы принять участие в собрании») можно поставить следующие вопросы:

1) вопрос, относящийся к сказуемому:

What did he do yesterday at the University? = Что он делал вчера в университете?

2) вопрос, относящийся к наречию:

When did he go to the University to take part in the meeting? = Когда он ходил в университет, чтобы принять участие в собрании? и т. д.

Исключением являются вопросы к подлежащему, которые начинаются с вопросительных слов *who?* (кто?) или *what?* (что?), играющих в вопросе роль подлежащего. Такие вопросительные предложения имеют порядок слов повествовательного предложения. Глагол после *who*, *what* в роли подлежащего употребляется, как и глагол после «кто» и «что» в функции подлежащего в русском языке, в форме 3-го лица единственного числа:

<i>Who</i>	<i>came</i>	<i>here yesterday?</i>
<i>подлежащее</i>	<i>сказуемое</i>	<i>обстоятельство</i>

<i>What</i>	<i>is lying</i>	<i>on the table?</i>
<i>подлежащее</i>	<i>сказуемое</i>	<i>обстоятельство</i>

Правильное понимание и осмысление прочитанного текста, извлечение информации, перевод текста базируются на навыках по анализу иноязычного текста, умений извлекать содержательную информацию из форм языка. При

образует группу подлежащего; обычно в группу подлежащего входят определения и дополнения (To invent a perpetual motion machine is impossible);

2) сказуемое может быть:

а) простым глагольным, обозначающим действие и выраженным глаголом в личной форме в любом времени, залоге и наклонении: They will return soon (Они вернутся скоро); She quickly shut the door (Она быстро закрыла дверь).

б) составным именным, обозначающим состояние, качество, принадлежность к классу предметов. Составные именные сказуемые состоят из двух частей:

глагола-связки (например, глагола to be) и именной части. Именная часть

сказуемого может быть выражена:

- именем существительным: I am a student.

(глагол-связка) (именная часть, выраженная существительным)

- местоимением: The book is yours.

(глагол-связка) (именная часть, выраженная местоимением)

- прилагательным: His flat is new.

(глагол-связка) (именная часть, выраженная прилагательным)

Кроме глагола to be, глаголом-связкой могут служить глаголы to seem

«казаться», to look «выглядеть», to become, to get, to grow, to turn в значении

«становиться» и другие:

They seemed tired. = Они казались усталыми. He looks ill. = Он выглядит больным.

Во многих случаях сочетание глаголов to become, to get, to grow с именной частью, выраженной прилагательным, переводится на русский язык глаголом со значением перехода в другое состояние: to get warm «потеплеть», to turn red «покраснеть».

в) составным глагольным, представляющим собой сочетание глагола в личной форме с инфинитивом или герундием. Составное глагольное сказуемое может быть выражено:

- сочетанием модальных глаголов с инфинитивом He may return soon. (Он скоро вернётся);

- сочетанием с инфинитивом или герундием многих других глаголов, которые одни без инфинитива, не имеют законченного значения. К числу таких глаголов относятся: to begin (начинать), to continue (продолжать), to like (любить), to intend (намереваться), to hope (надеяться), to promise

(обещать) и другие: *She began to translate the article.* = Она начала переводить статью;

- сочетанием прилагательного (с предшествующей связкой) с инфинитивом,

иногда и с герундием: *He is ready to help her* = Он готов помочь ей;

3) Для выражения наличия или существования в определённом месте или отрезке времени какого-либо лица или предмета, факта, явления, ещё неизвестного собеседнику или читателю, употребляется особый тип простого сказуемого, выраженный оборотом *there is (are)* со значением «имеется», «находится», «существует». Оборот *there is (are)* ставится в начало предложения; за ним следует подлежащее, за которым следует обстоятельство места или времени. Соответствующие русские предложения начинаются с обстоятельства места или времени: *There is a telephone in the room.* = В комнате есть телефон.

There в обороте *there is (are)* не имеет самостоятельного значения и составляет одно целое с *is (are)*. Если по смыслу предложения требуется наличие наречия *there* со значением «там», то *there* повторяется в конце предложения: *There are many children there* = Там много детей.

Глагол *to be* в данном обороте может употребляться в разных временных формах:

- *there is (are)* - «есть», «находится», «имеется»;

- *there was (were), there has been (have been)* - «был», «были», «находился (-ись)», «имелся(-ись)»;

- *there will be* - «будет (будут) находиться».

Глагол *to be* обычно согласуется с существительным, которое следует непосредственно за ним: *There was a pen on the table* = На столе была ручка; *There were books on the table* = На столе были книги.

4. Сложносочиненное предложение разбейте на простые предложения, входящие в его состав, и проанализируйте каждое предложение: *I came home early, but he remained to the end of the concert.* = Я пришёл домой рано, а он остался до конца концерта.

5. Сложноподчиненное предложение выполняет в сложном предложении функцию одного из членов предложения: подлежащего, именной части составного сказуемого, дополнения и обстоятельства. Придаточные предложения обычно отвечают на те же вопросы, на которые отвечают члены простого предложения, и являются как бы развёрнутыми членами простого предложения. Определите по вопросу к придаточному предложению и союзу его тип и переведите сложноподчинённое предложение: *It is strange that he has made a mistake.* = Странно, что он сделал ошибку; *He told us that he felt ill.* = Он сказал нам, что он болен.

6. Формальные признаки инфинитива

Инфинитиву обычно предшествует частица *to* (*I like to read*). Но существуют случаи, когда инфинитив употребляется без частицы *to*:

- после модальных глаголов *can, may, must* (*He can speak German*);

- после глаголов to make, to let (He *let* him go there).
- Инфинитив может выполнять следующие функции:
- подлежащего (To read a lot is to know a lot. = Много читать значит много знать);
 - части сказуемого (He doesn't seem to be writing anything now. = Кажется, он сейчас ничего не пишет);
 - прямого дополнения (Do you want to go to the lecture? = Вы хотите пойти на лекцию?);
 - обстоятельства цели (My brother went to Leningrad to study. = Мой брат поехал в Ленинград учиться);
 - определения (Who was the last to come? = Кто пришёл последним ?);
 - сложного дополнения (I want him to deal with it himself. = Я хочу, чтобы он сам занялся этим вопросом).
 - Инфинитив в английском языке имеет формы действительного и страдательного залога.

	Active	Passive
Indefinite	to ask	to be asked
Continuous	to be asking	-
Perfect	to have asked	to have been asked
Perfect Continuous	to have been asking	-

Инфинитивные обороты переводятся:

а) оборот «for +существительное (местоимение)+инфинитив» переводится на русский язык при помощи инфинитива или придаточного предложения:

This is for you to decide = Это должен решить именно ты.

The water was too cold for the children to bathe = Вода была слишком холодной, чтобы дети могли купаться.

б) оборот «объектный падеж с инфинитивом» представляет собой сочетание местоимения в объектном падеже или существительного в общем падеже с инфинитивом. В русском языке нет оборота, соответствующего обороту «объектный падеж с инфинитивом», и он переводится дополнительным придаточным предложением:

I want him to help me = Я хочу, чтобы он помог мне.

в) оборот «именительный падеж с инфинитивом»

He is said to live in Toronto = Говорят, что он живёт в Торонто.

7. Формальные признаки причастных оборотов:

а) наличие Participle I или Participle II в составе причастного оборота. В зависимости от формы причастие переводится на русский язык причастием, деепричастием или сказуемым придаточного предложения.

The woman standing at the window is my elder sister. = Женщина, стоящая

у окна, моя старшая сестра.

A broken cup lay on the table. = Разбитая чашка лежала на столе.

Раздел 6. Работа над устной речью

6.1. Формы работы над устной речью:

- фонетические упражнения по определенной теме;
- лексические упражнения по определенной теме;
- фонетическое чтение текста-образца;
- перевод текста-образца;
- речевые упражнения по теме;
- подготовка устного монологического высказывания по определенной теме (объем высказывания – 15-20 предложений).

6.2. Формы контроля устной речи:

- проверка фонетических упражнений по теме;
- проверка лексических упражнений по теме;
- контроль лексики по теме;
- контрольное чтение вслух текста-образца;
- контроль перевода текста-образца;
- устный опрос по теме.

6.3 Методические рекомендации по работе над устной речью.

Работу по подготовке устного монологического высказывания по определенной теме следует начать с изучения тематических текстов-образцов. В первую очередь необходимо выполнить фонетические, лексические и лексико-грамматические упражнения по изучаемой теме, усвоить необходимый лексический материал, прочитать и перевести тексты-образцы, выполнить речевые упражнения по теме. Затем на основе изученных текстов нужно подготовить связное изложение, включающее наиболее важную и интересную информацию. При этом необходимо произвести обработку материала для устного изложения с учетом индивидуальных возможностей и предпочтений обучающихся, а именно:

1) заменить трудные для запоминания и воспроизведения слова известными лексическими единицами:

All people are proud of their magnificent capital. All people are proud of their great capital;

2) сократить «протяженность» предложений:

Culture is a term used by social scientists for a people's whole way of life.

Culture is a term used for the whole people's way of life.

3) упростить грамматическую (синтаксическую) структуру предложений: I felt I was being watched I felt somebody was watching me.

3) произвести смысловую (содержательную) компрессию текста: сократить объем текста до оптимального уровня (не менее 12-15 предложений).

Обработанный для устного изложения текст необходимо записать в рабочую тетрадь, прочитать несколько раз вслух, запоминая логическую последовательность освещения темы, и пересказать.

Раздел 7. Работа над письменной речью

7.1. Формы работы с письменной речью:

- письменные задания по оформлению тетради-словаря;
- письменные лексические, лексико-грамматические, грамматические задания и упражнения;
- письменные задания по подготовке к монологическому сообщению на английском языке;
- письменные задания по реферированию текстов на английском языке;
- письменный перевод с русского языка на английский.

7.2. Формы контроля письменной речи:

- орфографический диктант (словарный, текстовый);
- проверка письменных заданий в тетрадях;
- упражнения на доске;
- контрольные задания по навыкам письменной речи на английском языке.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Разработал: С.Ф. Галишина, преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Практическая работа 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.

Практическая работа 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

Практическая работа 3. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.

Практическая работа 4. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.

Практическая работа 5. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.

Практическая работа 6. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

Практическая работа 7. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.

Практическая работа 8. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».

Практическая работа 9. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.

Практическая работа 10. Составление нормативных и технических документов службы питания.

Практическая работа 11. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.

Практическая работа 12. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.

Практическая работа 13. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.

Практическая работа 14. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.

Практическая работа 15. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.

Практическая работа 16. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.

Практическая работа 17. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств.

Практическая работа 18. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.

Практическая работа 19. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.

Практическая работа 20. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания, подразделений службы питания.

Практическая работа 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указывается дата, фамилия горничной и особым образом отмечаются номера комнат, в которых необходима та или иная уборка. Для большей наглядности картины занятости номеров каждому статусу номера присваивается свой определенный цвет. Так, в соответствии с принятым в службе порядком занятые номера (ОСС), к примеру, отмечаются красным цветом; номера, из которых выехали гости или выезд предполагается сегодня (DEP), - желтым; номера, поставленные на Ремонт (ООО), - зеленым цветом и т.д. Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить. Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки, как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий. Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или другом номере и в какой последовательности ее следует производить. Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо.

Работа по распределению заданий для горничных и супервайзеров должна быть завершена строго к началу 1-й смены. К этому моменту весь персонал должен быть уже в униформе. Вместе с заданиями горничные и супервайзеры получают служебные ключи, необходимые для работы.

Супервайзер обязан:

- Корректировать работу персонала, назначать работников на выполнение определенных работ при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций, при сбоях в общем порядке работы.
- Организовать наблюдение и контроль соблюдения графика работ, расстановки персонала в соответствии со штатным расписанием, выполнения конкретных объемов работ, установленные стандарты качества работ.

Практическая работа 2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Нормативы проведения уборочных мероприятий позволяют определить объем нагрузки горничной в смену. Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указывается дата, фамилия горничной, номера комнат, в которых необходима та или иная уборка. Горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить. Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки, как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий. Исходя из дневной выработки одной горничной в 16 комнат и прогнозируемой занятости комнат в 80% в

рассматриваемый период (год) гостиница нуждается ежедневно в 5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

Практическая работа 3. Оформление контроля качества уборки номеров.

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе. Но иногда супервайзерам приходится отступать от заведенных правил в связи с непредвиденными ситуациями или другой неотложной работой, например, получением моющих средств со склада материального снабжения.

Рабочими документами у супервайзеров, как и у горничных, являются персональные задания (Floor reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями получают так называемые планшеты — плотные папки со специальным зажимом, на которых удобно писать.

Поддержание в чистоте и порядке жилых номеров — главная сфера ответственности руководителя службы номерного фонда. Контроль качества уборки и содержания жилых номеров ежедневно осуществляют руководитель службы, заведующие и администраторы этажей или сотрудники, которым вменены эти полномочия. Кроме того, администрация гостиницы организует комиссию по проверке содержания номеров и контролю качества уборки.

Практическая работа 4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят следующие сотрудники:

Руководитель службы - контролирует работу всех сотрудников службы и отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций.

Заместитель руководителя службы - отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы.

Директор прачечной-химчистки - отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы

номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Дежурный по этажу - возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведёт приём или передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчётов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки.

Менеджер - специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов, как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена. Он может входить в различные службы гостиничного предприятия, обычно в службу приёма и размещения и службу гостиничного фонда. Может выполнять функции дежурного по этажу.

Горничная - занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы.

Норма уборки номеров одной горничной зависит от разных факторов: норм, установленных стандартами обслуживания сетевых гостиниц; категории гостиницы; структуры номерного фонда; политики руководства гостиницы, направленной либо на экономию, либо на повышение качества обслуживания.

Служащий по уборке помещений - работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, помогает горничным во время генеральной уборки.

Ночной дежурный - отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует. При необходимости осуществляет проверку сигнализации и безопасности на этажах отеля.

Практическая работа 5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

При определении потребности в прочем хозяйственном инвентаре для всего комплекса учитывалась специфика оказываемых услуг и технология их предоставления. В составе прочего хозяйственного инвентаря рассматривались следующие основные позиции:

- постельное белье со сроком службы до 1 года для гостиницы (представляет собой спальный комплект, состоящий из простыни, пододеяльника и наволочки),

- постельное белье со сроком службы до 5 лет для гостиницы (представляет собой спальный комплект, состоящий из подушки, одеяла и покрывала),

- санитарно-гигиенические средства многоразового использования для гостиницы (представляют собой гигиенические комплекты, состоящие из 4-х полотенец),

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья:

- постельного белья раз в 3 дня;
- при заселении иностранцев - ежедневно;
- смена полотенец - ежедневно.

На этажах белье хранится в комплектах одного наименования по 10 единиц каждого, а наволочки и полотенца – по 20 единиц (для удобства учета).

- столовое белье со сроком службы до 1 года для ресторана (представляет собой комплект, состоящий из набора скатертей и салфеток в расчете на один стол),

Практическая работа 6. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Ежедневно к началу 1-й утренней смены горничных для службы Housekeeping ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report -- основной рабочий документ, которым руководствуется начальник АХС и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report -- отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы. Модуль «Управление номерным фондом» данной компьютерной системы позволяет получить любую отчетность и статистику за любой период времени, необходимые для работы. Помимо Housekeeping Report, модуль «Управление номерным фондом» дает полный набор возможностей для работы службы Housekeeping: назначение комнат и отчеты по всем распределениям;

- * задание горничным;
- * отчеты по работе горничных;
- * отчеты по несоответствиям состояния комнат; изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса;
- * функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;
- * операция быстрой уборки;
- * незаселяемые комнаты и «комнаты на ремонте».

При необходимости с помощью компьютерной программы можно получить: отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день; перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров; информацию о заезде клиентов на текущий день; сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении; полный список проживающих клиентов по алфавиту; данные о проживании

Фрагмент отчета о занятости номерного фонда

В гостиницах с иностранным менеджментом используется компьютерная программа на английском языке. Задача руководителя службы Housekeeping и его помощников хорошо разбираться в документации, отчетах на английском языке и в понятном виде доносить информацию до подчиненных. Даже в самых высококлассных отелях мы не вправе требовать от служащих низшего звена (горничные, уборщицы, полотеры и т. д.) свободного знания английского языка и умения работать на компьютере.

В Housekeeping Report используется множество сокращений. В разных гостиницах основные статусы могут быть представлены следующим образом:

CL или CLN (от англ. clean) -- чистый;

DI или DTU (от англ. dirty) -- грязный;

OC или OCC (от англ. occupied) -- занятый, жилой;

При наличии на дверной ручке таблички *«Просьба не беспокоить»* не следует стучать в этот номер, его следует убрать позже. Рядом с этим номером не шуметь и желательно не пылесосить. Такие номера не беспокоят до 14 часов. Если к этому времени табличка не снята, то супервайзер: звонит в номер; если гость ответил спросить об удобном времени для него уборки номера. Ответы могут быть: отказ; убрать сейчас; пожелание убрать позднее. В зависимости от ответа номер будет убран в дневную смену или передаст данное задание вечерней смене. Красная лампочка, загорающаяся при проведении ключом-картой по разъему магнитного считывающего устройства замка в двери номера, означает, что гость заблокировал дверь изнутри и не хочет, чтобы ему мешали.

Практическая работа 7. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Требования к уборке мест общего пользования гостиницы и порядок проведения уборки

К местам общего пользования в гостинице относятся: вестибюль, холл, рабочая зона администратора, коридоры, лестничные марши, лифт.

Особое место в гостинице принадлежит вестибюлю и главному входу в гостиницу. По убранству интерьера и чистоте вестибюля гость получает первое впечатление о гостинице и существующем в ней порядке.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя: – мытье пола с моющими средствами; – уборка полового покрытия с использованием пылесоса; – натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами; – чистка подоконников, стекол, зеркал, светильников, дверей, подножных ковриков и решеток; – удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков; – удаление мусора и мытье пепельниц; – удаление пыли со столов, стойки, а также предметов находящихся на стойке; – удаление пыли с мягкой мебели; – уборка лифта (мытьё пола, стен), в случае отсутствия на смене лифтера.

Ежедневная уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности: – удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, картин, зеркал, аквариума и других предметов, находящихся в холле и в рабочей зоне администраторов; – удаление мусора из мусорных корзин, урн, бачков, находящихся в холле; уборка пола холла и рабочей зоны администраторов с помощью пылесоса; Процедура уборки общественных помещений и гостевых зон – удаление пыли с подоконников, витрин, батарей, дверей и других предметов интерьера, находящихся в вестибюле и коридоре гостиницы; – удаление мусора из мусорных корзин, урн, бачков, находящихся в вестибюле; – мытье пола в коридоре, вестибюле, возле лифта.

Основная уборка вестибюля и коридора производится утром не позднее девяти часов утра, поскольку круглые сутки, за исключением коротких ночных часов, через вестибюль движутся люди, входящие и выходящие из гостиницы.

Остальные места общего пользования убираются в течение дня по мере их загрязнения.

В дневное время суток за чистотой вестибюля, входных дверей, окон, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек следит уборщица (при ее отсутствии - горничные). 5.8 Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, стекла на входе, стены, потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца обметают потолки, протирают жалюзи, карнизы.

Не менее двух раз в год (весной и осенью) моют все окна.

В служебных помещениях и офисах уборка горничные проводят ежедневно и в вечернее время, когда уже нет сотрудников.

В офисах необходимо вымыть полы, протереть окна, вынести мусор, поверхности очистить от пыли.

Уборка снаружи здания и на территории гостиницы с местами для курения ежедневно прибирают сотрудники хозяйственного отдела. Внешнюю поверхность стен очищают раз в год сотрудники клининговых компаний.

Практическая работа 8. Оформление забытых вещей.

Все находки найденных вещей после выезда гостя регистрируются руководителем АХС в специальном журнале находок. Рекомендуются делать внешнее, визуальное описание забытых вещей. Особенно это касается ювелирных и меховых изделий. В журнале пишут забытое украшение: браслет из желтого металла с бесцветными белыми камнями и т.п. После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым прикрепляется бирка с информацией, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей (регистрационный номер; имя гостя; место, где была найдена вещь; наименование вещи; имя человека, нашедшего вещь; примечания; подпись руководителя. Забытые вещи хранятся в специальном помещении. Для крупногабаритных вещей

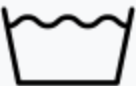
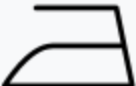
отведены стеллажи. Для особо ценных вещей (деньги, кредитные карты, ювелирные изделия, документы) предусмотрен сейф. Срок хранения забытых вещей 1 год и 1 день. Забытые продукты (нераспечатанные продукты) 3 дня. Подробная информация оперативно передается в службу приема и размещения. Если гость в течении срока хранения вернулся за забытой вещью необходимо: убедиться, что обратившийся клиент действительно является владельцем; при выдачи вещи заполнить соответствующий документ (Акт на возврат забытой вещи). Если в течении срока вещь была востребована, но владелец сам не может забрать. Возможно, получить по доверенности владельца другому лицу. По истечению срока руководство гостиницы принимает решение в 2-недельный срок передачи лицу нашедшему вещь и другим лицам.

Практическая работа 9. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

Символы по уходу за текстильными изделиями определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации и предотвращения преждевременного износа и порчи.

В настоящее время, эти символы устанавливаются международным стандартом. Существуют базовые символы, например: сушка, отбеливание, стирка, глажка, — а также некоторые дополнительные знаки. Символы располагаются на изделии на пришитом к нему специальном ярлыке. Место расположения ярлыка с символами по уходу, волокнистым составом ткани и другой возможной информацией, регламентируется ГОСТом 10581—91 «Изделия швейные. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение».

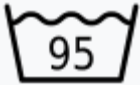
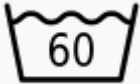
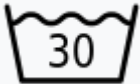
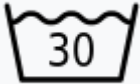
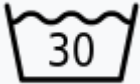
Символы операций

Базовые символы		Дополнительные знаки	
	Стирка		Деликатный режим операции
	Сушка		Особо деликатный режим операции
	Глажка		Запрет операции
	Отбеливание		

	Профессиональная чистка

Число на символе означает предельно допустимую температуру воды для стирки.

Одна горизонтальная черта внизу символа означает деликатные условия стирки. Количество белья в стиральной машине не должно превышать примерно 2/3 от максимально допустимого значения, сила механического воздействия (кручения) машины должно быть уменьшено. Отжимать в машине на уменьшенных количестве оборотов в минуту и продолжительности отжима. Вручную отжимать аккуратно. **Две горизонтальные черты** внизу символа означают особо деликатные условия стирки. Количество белья в машине не должно превышать примерно 1/3 от максимально допустимого значения, сила механического воздействия (кручения) машины должно быть значительно снижено. Отжимать в машине на значительно уменьшенных количестве оборотов в минуту и продолжительности отжима. Вручную отжимать очень аккуратно, без перекручивания, либо не отжимать.

	Обычная стирка при температуре воды до 95 °С допускается <u>кипячение</u>
	Обычная стирка при температуре воды до 60 °С
	Обычная стирка при температуре воды до 30 °С
	Деликатная стирка при температуре воды до 30 °С
	Особо деликатная стирка при температуре воды до 30 °С
	Ручная стирка при температуре воды до 40 °С. Изделие не тереть. Отжимать аккуратно, без перекручивания

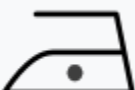
	Стирка запрещена

Профессиональная чистка

Профессиональная чистка подразделяется на сухую химчистка и мокрую аквачистка, и осуществляется только в условиях специализированных предприятий бытового обслуживания населения. Стирка в прачечной не является заменой аквачистки.

Обычная сушка	
	Сушка в вертикальном положении
	Сушка без отжима в вертикальном положении
	Сушка на горизонтальной плоскости в расправленном состоянии
	Сушка без отжима на горизонтальной плоскости в расправленном состоянии
Сушка в <u>сушильной машине</u> барабанного типа	
	Обычная барабанная сушка при температуре 80 °C
	Деликатная барабанная сушка при пониженной температуре 60 °C, уменьшенной продолжительности сушки и количества загруженного белья
	Барабанная сушка запрещена

Глажка

	Глажка при температуре подошвы утюга до 200 °C — соответствует символу в виде трёх точек на терморегуляторе утюга
	Глажка при температуре подошвы утюга до 150 °C — соответствует символу в виде двух точек на терморегуляторе утюга
	Глажка при температуре подошвы утюга до 110 °C — соответствует символу в виде одной точки на терморегуляторе утюга. Глажение с паром может вызвать необратимые повреждения обрабатываемого материала
	Глажка запрещена

Отбеливание

	Отбеливание разрешено любыми окисляющими отбеливателями
	Отбеливание разрешено только кислородсодержащими/не хлорными отбеливателями
	Отбеливание запрещено

Практическая работа 10. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

В гостинице в каждом номере в папке гостя имеются бланки заказа на услуги прачечной и химчистки. В бланке заказа имеется просьба к гостям класть белье в пакет для стирки. Имеются пакеты для прачечной, которые имеют отличие от пакетов для химчистки. Также в бланке заказа на услуги имеется просьба не забывать вывешивать снаружи на двери, вывешивать специальную табличку после заполнения бланка заказа. Эти таблички помогают быстрее собрать заказы гостей и сдать их в прачечную-химчистку для обработки. Такой метод сбора гостевых заказов влияют на скорость их выполнения. Одежду, отмеченную в бланке заказа и сданную до 9 часов утра, гость получает в чистом виде в тот же день после 18 часов вечера. Срок готовности вещей, сданных после 9 часов, утра получает на следующий день. Четырехчасовой экспресс-сервис к услугам гостей с 8 часов утра до 16 часов за дополнительную плату – плюс 50% от стоимости услуг. Вещи, сданные до 13 часов, будут возвращены гостям в тот же день к 18 часам. Вещи, сданные после 13 часов, будут готовы на следующий день к 13 часам. Срочные заказы в интервале с 13 до 15 часов будут исполнены к 18 часам того же дня. В этом случае тариф увеличивается на 100%.

Обслуживание заказов в день сдачи не позднее 10 часов утра будут выполнены в тот же день. Но с дополнительной оплатой на 50%. Вещи, сданные с 8 до 12 часов, будут готовы в этот же день с 17 до 20 часов, с надбавкой за срочность (в течение 3 часов) – 50%. Гостей оповещают, что приготовленные ими вещи заберет из номера горничная и принесет в номер после выполнения. В тех гостиницах, где за транспортировку гостевых заказов в прачечную-химчистку и обратно ответственны сотрудники бельевой, гостей просят позвонить по указанному телефону на предмет сдачи их вещей в прачечную-химчистку. Функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами начинают смену со сбора гостевых заказов. При обнаружении в номере вещей гостей для стирки или химчистки супервайзер должен проверить наличие в пакете заполненный и подписанный бланк гостем. Сверить соответствие внесенных в бланк заказа наименование вещей, их количество с фактическим содержимым пакетом. И только после этого сдают в прачечную-химчистку.

Бланк заказа на услуги прачечной-химчистки представляет собой технологический документ, состоящий из 3-х экземпляров на разной по цвету специальной бумаге, которая обеспечивает копировальный эффект. В этом бланке находят перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная-химчистка. Также содержит информацию о сроках выполнения заказов, включая информацию о срочном обслуживании и соответствующих дополнительных надбавках к цене. Обязательным пунктом является информация об ответственности гостиницы перед заказчиком за порчу или утерю их вещей. Бланк содержит информацию: номер комнаты; фамилию гостя; дату заполнения и подпись гостя. Также в бланке указаны реквизиты гостиницы.

Комната № _____ Дата _____

Уважаемый/-ая _____

Мы убедительно просим Вас заполнять бланк заказа на услуги прачечной-химчистки каждый раз, когда вы пользуетесь услугами прачечной-химчистки.

Заранее спасибо.

С уважением,

(подпись) _____

Супервайзер этажа

Room _____ Date _____

Dear Mr./Mrs _____

We kindly ask you to fill out the laundry form every time you use the laundry service.

Thank you in advance.

Sincerely,

(Signature) _____

Floor Supervisor

Уважаемый/-ая _____ Комната
№ _____

Мы не обнаружили заполненного Вами прайс-листа в пакете для прачечной.

Если Вы хотите сдать свои вещи в прачечную, пожалуйста, заполните прайс-лист и положите его в пакет вместе с вещами.

Просим принять наши извинения за доставленные неудобства.

С уважением,

Прачечная

Дата _____

Dear _____ Room № _____

We have not found a laundry list in your laundry bag.

Should you wish us to do your laundry, please, fill in the laundry list and place in the laundry bag.

Please accept our apologies for any inconvenience caused.

Yours faithfully,

Laundry service

Date _____

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

Разработал: С.Ф. Галишина, Г.З. Хужиахметова,
преподаватели Колледжа БГПУ им.М.Акумлы

Практическая работа №1

Тема: "Составление и обоснование организационной структуры служб-бы бронирования/приема и размещения гостиницы "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих общих и профессиональных компетенций

Задание: Вы получили описание гостиницы, получили элементы структуры в хаотичном порядке, необходимо предложить свой вариант структуры гостиницы, добавив 3 недостающих элемента.

Новая курортная гостиница на Черноморском побережье , до ближайшего города 20 минут на такси.

Количество номеров-700.

2 ресторана, 3 бара, бассейн, СПА-центр, тренажерный зал, клуб, конференц –зал, концертный зал , территория 2 гектара.

1 вариант: Перечень служб в гостинице:

- Инженерно-техническая служба
- Служба батлеров
- Служба аниматоров
- Служба горничных
- Служба официантов
- Служба бронирования
- Служба приема и размещения
- Служба безопасности
- Служба питания
- Служба швейцаров
- Банкетная служба
- Служба дополнительных услуг
- Ремонтно-строительная служба
- Бухгалтерия

2 вариант :Перечень служб в гостинице

- Инженерно-техническая служба
- Служба батлеров
- Служба аниматоров
- Служба горничных
- Служба официантов
- Служба бронирования
- Служба приема и размещения
- Служба безопасности
- Служба питания
- Служба швейцаров
- Банкетная служба
- Служба дополнительных услуг

- Поэтажный персонал
 - Генеральный директор
- 3 вариант :Перечень служб в гостинице
- Служба портье
 - Служба эксплуатации номерного фонда
 - Служба горничных
 - Служба безопасности
 - Служба питания
 - Служба официантов
 - Служба дополнительных услуг
 - Бухгалтерия
 - Отдел персонала
 - Отдел бронирования
 - Главный бухгалтер
 - Поэтажный персонал
 - Инженерно-техническая служба
 - Ремонтно-строительная служба
 - Служба швейцаров
 - Банкетная служба

Практическая работа №2.

Тема:"Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы. Анализ полученных результатов"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих общих и профессиональных компетенций

Задание: В феврале 2010 года в гостинице «Англетер» было продано: 150 номеров по цене 6000 руб. за день, 200 номеров по цене 3000 руб. за день и 100 номеров по цене 1500 руб. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в феврале 2010 го

Категория номеров	Низкий сезон		Высокий сезон	
	15.12.13-14.01.14 01.07.14-21.08.14		15.01.14-30.06.14 22.08.14-14.12.14	
	одном	двухм	одном	двухм
Одноместный	2000		4000	
Двухместный	4000	5000	6000	7500
Люкс	6000	7000	8000	9500
Студия	8000	9000	10000	11500
Апартаменты	10000	11000	12000	14000
Категория номера	кол-во			
Одноместный	40			
Двухместный	50			
Люкс	20			
Студия	10			

Апартаменты	5					
Номерной гостиницы	фонд	125				
Загрузка номерного фонда гостиницы за 2012						
		сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь
Количество номеров	занятых	115	104	99	77	50
Количество предложенных продаже	номеров	к 120	122	122	100	120
Коэффициент гостиницы	загрузки	95,83333	85,2459	81,14754	77	41,66667
Загрузка номерного фонда гостиницы за 2012						

		сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь
Одноместный		40	40	23	33	21
Двухместный		50	45	47	18	17
Люкс		20	15	16	17	7
Студия				8	6	2
Апартаменты		5	4	5	3	3
Количество номеров	занятых	115	104	99	77	50
Коэффициент стоимости номера	средней	6000	4615,385	6484,848	5292,208	4060

Текущий год
Прогноз на будущий год
Сравнительный анализ
Расчет численности службы бронирования
Расчет численности
СПИР
Расчет численности службы эксплуатации номерного фонда
Коэффициент сезонности спроса гостиничных услуг

Месяц	Выручка в год, тыс. руб.			Итого	Средний уровень	Коэффициент
	2012	2013	2014			
сентябрь	180000	200000	230000	610000	203333,3	715,4887
октябрь	143076,9	150000	120000	413076,9		
ноябрь						
декабрь						
итого за 3 года				1023077	28418,8	

Практическая работа №5

Тема: "Анализ бронирования с использованием Интернета"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле с использованием Интернета
2. Забронировать номера в отеле используя любую систему on-line или off-line бронирования
3. Проанализировать сильные и слабые стороны вышеуказанных способов бронирования

Практическая работа № 6

Тема: "Анализ бронирования с использованием туроператора"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Забронировать номера в отеле через туроператора .

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле с использованием туроператора
2. Составить таблицу из 5 самых востребованных туроператоров
 - провести сравнительный анализ цен на номера от туроператора и с официального сайта гостиницы.
 - условия отмены бронирования
 - штрафные санкции в случае незаезда

Практическая работа №7

Тема: "Анализ бронирования через сайты отелей"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

1. Забронировать номера в отеле через официальный сайт .
2. Создать таблицу из: 5 гостиниц – 5 звезд
5 гостиниц – 4 звезды
5 гостиниц – 3 звезды
5 мини-гостиниц
5 хостелов

с анализом:

- пакетных предложений
- предложенных тарифов
- оплаты раннего заезда и позднего выезда
- телефонов контактных

Практическая работа №8

Практическая работа №9

Тема: "Анализ бронирования через системы интернет-бронирования"

Тема: "Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций
- Задание:
 1. Создать алгоритм бронирования через системы интернет-бронирования
 - 2.Забронировать номера в отеле используя любую систему on-line или off-line бронирования
 3. Забронировать номера в отеле используя центральную систему бронирования и GDS
 4. Составить аналитическую таблицу используемых в РФ систем бронирования (отличия, преимущества)

Практическая работа №10

Тема: "Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности

Рис. 1.3. Заявка на бронирование мест

Гостиница

Форма № 10-Г

Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121

Рег.№ _____

Начальнику управления, директору, объединения

гостиничного хозяйства (гостиницы)

« _____ »

Т. _____

(фамилия, имя, отчество)

ЗАЯВКА

На бронирование мест

Просим разместить в гостинице « _____ » _____ человек:

(Ф.И.О., категория номера)

1. _____

2 _____

...

10. _____

(для иностранных граждан указывается гражданство;

к заявке на размещение более 10 человек прилагается отдельный список)

Заезд « ____ » _____ В период _____
20__ г. (0-12 ч или 12-24 ч)

Выезд « ____ » _____ В период _____
20__ г. (0-12 ч или 12-24 ч)

Цель приезда и вид оплаты

(Командировка, отдых, проездом, по безналичному, за наличный расчет)

- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

- Задание: Составить алгоритм действий менеджера отдела бронирования при непосредственном общении с гостем. Составить диалог. (Вопрос-Ответ)

2 варианта:

1- менеджер по бронированию;

2- гость.

Итоговым средством контроля знаний по практическим работам №№ 4,5,6,7,8,9,10 является презентация на тему «Система бронирования». Презентация состоит минимум из 10-30 слайдов с подробным описанием одного из способов бронирования, алгоритма бронирования, анализа слабых и сильных сторон выбранного способа.

Практическая работа №11

Тема: "Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице одноместный номер на 3 суток на гражданина РФ Белова Сергея Семеновича.

Просим выслать на эл. почту подтверждение бронирования.

2 варианта:

1 вариант – подготовить факс-заявку на гарантированное бронирование от туристической фирмы

2 вариант – подготовить подтверждение бронирования

Практическая работа №12

Тема: "Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций
- Задание:

Гражданин Литвы Вейс Витас просит забронировать в вашей гостинице номер DBL для инвалидов на неделю. Забронировать номер и выслать по эл. почте подтверждение бронирования.

1 вариант – подготовить факс-заявку на негарантированное бронирование от лица гостя

2 вариант – подготовить подтверждение бронирования

Практическая работа №13

Тема: " Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2013 в 12.00

Выезд 12.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание наличными каждый сам за себя. Оплата проживания будет произведена сегодня через кассу СПиР.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
3. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
4. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров и 2 одноместных номера
5. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
6. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
7. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
8. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
9. Открыть счет «до приезда»
10. Рассчитать оплату
11. Взять наличные деньги (внести в счет со знаком «-»)
12. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено (за сутки или полностью) счет № _____ от «__» _____ 2013г.
13. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»
14. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер (со знаком «-»)

Практическая работа № 14

Тема: "Групповое бронирование с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Задание:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 15.10.2013 в 12.00

Выезд 17.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Фирма произведет оплату за своих гостей по безналичному расчету. Но счета необходимо выставить на каждого гостя отдельно.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
5. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров и 2 одноместных номера
6. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
7. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
8. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
9. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
10. Открыть счет «до приезда»
11. Рассчитать оплату
12. Начислить оплату по безналичному расчету (внести в счет со знаком «-»)
13. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено по безналичному расчету(за сутки или полностью) счет №_____ от «__» _____2013г. (
14. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер (со знаком «-»)
15. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическая работа № 15

Тема: "Групповое бронирование с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 15.10.2013 в 12.00

Выезд 17.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Фирма произведет оплату за своих гостей по безналичному расчету. Но счета необходимо выставить на каждого гостя отдельно.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
5. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров и 2 одноместных номера
6. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
7. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
8. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
9. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
10. Открыть счет «до приезда»
11. Рассчитать оплату
12. Начислить оплату по безналичному расчету (внести в счет со знаком «-»)
13. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено по безналичному расчету(за сутки или полностью) счет №_____ от «__» _____2013г. (

14. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер (со знаком «-»)

15. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическая работа № 16

Тема: "Групповое бронирование с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
5. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров
6. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
7. Внести полностью ФИО гостей и паспортные данные
8. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
9. Открыть на старшего: «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
10. Открыть на каждого гостя группы (кроме старшего) «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «перенос»
11. Найти «счет до приезда» на старшего , выбрать его

12. Изменить коды услуг и перенаправить услугу проживание (пакет ВВ) на счет старшего (до приезда)
13. Поселить всю группу
14. Открыть счета на старшего группы
15. Рассчитать оплату за всю группу
16. Взять оплату наличными за всю группу на счет старшего (внести в счет со знаком «-»)
17. Войти в счет каждого гостя из группы и начислить им услуг проживания (пакет ВВ), убедиться что услуга перенаправляется на счет старшего группы
18. Сформировать предварительный счет старшего в нем должно быть:
 - Полностью оплата
 - Услуги проживания всех членов группы
 - Услуга проживания самого старшего
 - Баланс счета должен быть нулевым.
19. Выписать группу

Практическая работа № 17

Тема: "Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
- 4.
5. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)

6. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров
7. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
8. Внести полностью ФИО гостей и паспортные данные
9. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
10. Открыть на старшего: «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
- 11.
12. Открыть на каждого гостя группы (кроме старшего) «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «перенос»
13. Найти «счет до приезда» на старшего , выбрать его
14. Изменить коды услуг и перенаправить услугу проживание (пакет ВВ) на счет старшего (до приезда)
15. Поселить всю группу
16. Открыть счета на старшего группы
17. Рассчитать оплату за всю группу
18. Взять оплату наличными за всю группу на счет старшего (внести в счет со знаком «-»)
19. Войти в счет каждого гостя из группы и начислить им услуг проживания (пакет ВВ), убедиться что услуга перенаправляется на счет старшего группы
20. Сформировать предварительный счет старшего в нем должно быть:
21. Полностью оплата
22. Услуги проживания всех членов группы
23. Услуга проживания самого старшего
24. Баланс счета должен быть нулевым.
25. Выписать группу

Практическая работа № 18

Тема: "Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 19.10.2013 в 12.00

Выезд 21.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Просим включить в стоимость дополнительную услугу «Экскурсионное обслуживание» стоимостью 5000 руб. на каждого гостя. Экскурсии будут проходить каждый день

Фирма произведет оплату за своих гостей по безналичному расчету. Но счета необходимо выставить на каждого гостя отдельно.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
5. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 3 двухместных номеров
6. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
7. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
8. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
9. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
10. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «фиксированные услуги», «новая» выбрать требуемый код услуги, внести данные по дополнительной услуги (стоимость, расписание)
11. Открыть счет «до приезда»
12. Рассчитать оплату с учетом стоимости дополнительных услуг
13. Начислить оплату по безналичному расчету (внести в счет со знаком «-»)
14. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено по безналичному расчету(за сутки или полностью) счет №_____ от «__» _____2013г. (
15. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер + стоимость требуемых дополнительных услуг (со знаком «-»)
16. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическая работа № 19

Тема:"Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 10 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

Решение:

20. Проверить доступность номеров на требуемые даты.

21. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:

22. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:

23. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)

24. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров

25. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)

26. Внести полностью ФИО гостей и паспортные данные

27. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.

28. Открыть на старшего: «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»

29. Открыть на каждого гостя группы (кроме старшего) «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «перенос»

30. Найти «счет до приезда» на старшего , выбрать его

31. Изменить коды услуг и перенаправить услугу проживание (пакет ВВ) на счет старшего (до приезда)

32. Поселить всю группу

33. Открыть счета на старшего группы

34. Рассчитать оплату за всю группу

35. Взять оплату наличными за всю группу на счет старшего (внести в счет со знаком «-»)

36. Войти в счет каждого гостя из группы и начислить им услуг проживания (пакет ВВ), убедиться что услуга перенаправляется на счет старшего группы

37. Сформировать предварительный счет старшего в нем должно быть:

- Полностью оплата
- Услуги проживания всех членов группы
- Услуга проживания самого старшего
- Баланс счета должен быть нулевым.

38. Выписать группу

Практическая работа № 20

Тема: "Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов. Все гости мужчины. Список ФИО и даты заезда гостей прилагается.

Дата заезда и выезда	Кол-во номеров

Заезд 01.09.2013 в 12.00	3 двухместных
Выезд 02.09.2013 в 12.00	

Заезд 01.09.2013 в 12.00	2 двухместных
Выезд 05.09.2013 в 12.00	

Заезд 03.09.2013 в 12.00	1 одноместный
Выезд 06.09.2013 в 12.00	

Заезд 04.09.2013 в 12.00	1 одноместный
Выезд 05.09.2013 в 12.00	

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Наша фирма заключила с Вами договор о сотрудничестве .

Выставить счет на оплату по тарифу «Клубный» и забронировать группу.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:

3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:

4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу , а если есть договор то бронируем по тарифу, который указан в договоре в данном случае тариф «Клубный»)

5. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
6. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
7. Не разделяя тарифов посчитать полную стоимость проживания этой группы в гостинице за все даты и по всем категориям номеров.
8. Из главного меню зайти в «Счета не проживающих гостей»
9. Открыть новый счет
10. Присвоить счету название фирмы.
11. Выставить оплату в счете по безналичному расчету всю сумму
12. Открыть детали брони группы отметить в примечании или комментариях, что оплачен счет по безналичному расчету (указать его номер и дату)
13. Отметить, что бронь гарантированная.

Практическая работа № 21

Тема: "Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов. Все гости мужчины. Список ФИО и даты заезда гостей прилагается.

Дата заезда и выезда	Кол-во номеров

Заезд 01.09.2013 в 12.00	3 двухместных
Выезд 02.09.2013 в 12.00	

Заезд 01.09.2013 в 12.00	2 двухместных
Выезд 05.09.2013 в 12.00	

Заезд 03.09.2013 в 12.00	1 одноместный
Выезд 06.09.2013 в 12.00	

Заезд 04.09.2013 в 12.00	1 одноместный
Выезд 05.09.2013 в 12.00	

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Наша фирма заключила с Вами договор о сотрудничестве.

Выставить счет на оплату по тарифу «Клубный» и забронировать группу.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:

4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей, то бронируем по «опубликованному» тарифу, а если есть договор, то бронируем по тарифу, который указан в договоре в данном случае – тариф «Клубный»)
5. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
6. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
7. Не разделяя тарифов посчитать полную стоимость проживания этой группы в гостинице за все даты и по всем категориям номеров.
8. Из главного меню зайти в «Счета не проживающих гостей»
9. Открыть новый счет
10. Присвоить счету название фирмы.
11. Выставить оплату в счете по безналичному расчету всю сумму
12. Открыть детали брони группы, отметить в примечании или комментариях, что оплачен счет по безналичному расчету (указать его номер и дату)
13. Отметить, что бронь гарантированная.

Практическая работа № 22

Тема: "Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Гостиница « » работает по правилам:

Заезд с 0.00 - 5.59 оплата 1/2 суток

6.00 - 12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 - 17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО направил в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Прошу забронировать мне двухместный номер в Вашей гостинице на ближайшие выходные дни:

Заезд в 5.00 в субботу

Выезд в 22.00 в воскресенье

Оплачивать буду до заезда (т.е. сегодня) картой American Express.

Прошу выставить счет на оплату.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты, то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве, то:

4. Уточнить тарифный план. (в данном случае выбираем тариф выходного дня)
5. Рассчитать оплату (тариф за сутки+ «почасовой » тариф за ранний заезд + «почасовой » тариф за поздний выезд)
6. Открыть на гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
7. Открыть счет «до приезда»
8. Взять оплату по карте American Express (внести в счет со знаком «-»)
9. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическая работа № 23

Тема: "Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Гостиница « » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО направил в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Прошу забронировать мне двухместный номер в Вашей гостинице на ближайшие выходные дни:

Заезд в 5.00 в субботу

Выезд в 22.00 в воскресенье

Оплачивать буду до заезда (т.е. сегодня) картой American Express.

Прошу выставить счет на оплату.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план. (в данном случае выбираем тариф выходного дня)
5. Рассчитать оплату (тариф за сутки+ «почасовой » тариф за ранний заезд + «почасовой » тариф за поздний выезд)
6. Открыть на гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
7. Открыть счет «до приезда»
8. Взять оплату по карте American Express (внести в счет со знаком «-»)

9. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическая работа № 24

Тема: "Заполнение бланков на бронирование"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Принять смену:

1. Проверить баланс всех выезжающих гостей
 - Главное меню «Проживающие» , «выезд»
 - Все балансы должны быть равны нулю.
 - Если баланс гостя «+» то значит он должен доплатить деньги-смену принимать нельзя
 - Если баланс гостя «-», значит или с него взяли денег больше чем нужно, и ему их надо вернуть или он продлил проживание и оплатил его, но дату выезда в системе не поменяли. Меняем дату.
 - На выезде должны остаться только нулевые балансы
2. Проверить баланс всех проживающих гостей
 - Главное меню «Проживающие» , «проживающие гости»
 - Все балансы должны быть отрицательные (т.е. со знаком «-»).
 - Если баланс гостя «+» то значит он должен доплатить деньги-смену принимать нельзя
 - Если баланс гостя равен нулю, значит у него закончилась сегодня оплата – денег на счете нет. И он или сегодня выезжает или должен доплатить до завтра. Меняем дату выезда на сегодня и этот гость автоматически попадает в сегодняшний выезд.
 - У проживающих гостей должны остаться только отрицательные балансы, причем сумма баланса должна быть не меньше одного дня оплаты по тарифу
3. Проверить всех поселяемых на сегодня гостей
 - Уточнить у уходящей смены всю информацию по заезду на сегодня, решить все спорные вопросы по оплате, гарантии и т.д.

Практическая работа № 25

Тема: ". Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

1. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.
2. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы

3. Распечатать отчет смены за сегодня

Решение:

1. Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»
2. Главное меню – «Отчет смены» , далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

Практическая работа № 26

Тема: "Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: В профессиональной программе составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;
- отчет по аннулированным броням за смену;
- отчет по отмененным броням за смену

Практическая работа № 27

Тема: "Формирование плана загрузки номерного фонда на день, месяц, год"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: В профессиональной программе составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;
- отчет по аннулированным броням за смену;

Практическая работа № 28

Тема: "Составление графиков заезда гостей "

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: В профессиональной программе составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;
- отчет по аннулированным броням за смену;

Практическая работа № 29

Тема: "Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.

Распечатать диаграмму загрузки гостиницы

Распечатать отчет смены за сегодня

Решение:

Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»

Главное меню – «Отчет смены» , далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

Практическая работа № 30

Тема: Деловая игра " Моделирование различных конфликтных ситуаций. Возможные варианты их разрешения"

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: заезд 11.05.2010 г .в 12.00

Отъезд: 15.05. 2010г. в 03.00

Бронирования не было.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 05.06.2010 г. в 17.00

Отъезд: 07.06.2010г. в 14.00

Бронирования не было.

Был заказан завтрак в номер, стоимость завтрака в номер 300 руб

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 15.03.2010г.в 07.00

Отъезд: 19.03.2010г.в 22.00

Номер был забронирован.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

В службе Room-service был заказан ужин, общая стоимость заказа - 4500 руб.

На 01.02.2010 года число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместились в двухместных номерах, 30-в трехместных, а остальные – в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.02.2010 при общем количестве номеров 210.

В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.02.2010 года было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.02.2010 г.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 15.03.2010г.в 07.00

Отъезд: 19.03.2010г.в 22.00

Номер был забронирован.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

В службе Room-service был заказан ужин, общая стоимость заказа - 4500 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: заезд 07.03.2010г. в 15.00

Отъезд: 09.03.2010г. в 17.00

Номер был забронирован.

Была заказана индивидуальная экскурсия для гостя в музей-заповедник Кусково. Стоимость экскурсии -3500 руб., стоимость такси – 1500 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 10.04.2010г. в 01.00

Отъезд: 12.04.2010г. в 03.00

Бронирования не было.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

Был заказан трансферт в аэропорт Домодедово . Стоимость трансферта 500 руб. на одного человека.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 3 звездной гостинице туристической группы в составе 10человек, размещенных в двухместных номерах, при условии стоимости номера в сутки 2400 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 10.01.2010г. в 9.00

Отъезд: 15.01.2010г. в 12.00

Номера были забронированы.

В службе Room-service были заказаны завтраки на каждого участника тургруппы, стоимость завтрака 300 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 11.04.2010г. в 23.00

Отъезд: 14.04. 2010 г.в 12.00

Номер был забронирован.

Гость пользовался услугами прачечной и химчистки гостиницы. Общая стоимость услуг-1300 руб.

Практическая работа № 31

Тема: "Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам."

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Составить алгоритм действий менеджера отдела бронирования по передаче информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам :

1 вариант -дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса

2 вариант – особые условия при бронировании (гость инвалид, размещение с животным и т.п.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Нормативные документы в сфере гостиничных услуг

1. Законы РФ для гостиничного бизнеса

1.1. Гражданский Кодекс РФ (выдержки)

1.2. Закон о Защите прав потребителей

1.3. Изменения в Законе о Защите прав потребителей

1.4. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

1.5. ФЗ «О техническом регулировании»

1.6. ФЗ «О рекламе»

1.7. ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»

1.8. «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» Письмо от 31 августа 2007 г. № 0100/8935-07-32.

2. Международные рекомендации, регламентирующие деятельность отелей

- 2.1. Рекомендация 179 Международной организации труда «Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях»
- 2.2. Методические указания по осуществлению государственного санитарного надзора за устройством и содержанием жилых зданий
- 2.3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами.
- 2.4. Международные гостиничные правила
- 3. Стандарты и регламенты в работе отелей
 - 3.1. Система классификации гостиниц и других средств размещения
 - 3.2. Заявка на проведение классификации средства размещения
 - 3.3. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию».
- 4. Проверки в гостиницах
 - 4.1. Общие документы
 - 4.1.1. Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности
 - 4.1.2. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.
 - 4.1.3. Образец Журнала учета проверок юридического лица, индивидуального предпринимателя, проводимых органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля
 - 4.1.4. Бланки учета
 - 4.2. Пожарный надзор
 - 4.2.1. Свод правил «Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре» СП 3.13130.2009
 - 4.2.2. Пособие к руководящему документу системы и комплексы охранной, пожарной и охранно-пожарной сигнализации. Правила производства и приемки работ
 - 4.3. Роспотребнадзор
 - 4.3.1. Правила оказания услуг общественного питания
 - 4.3.2. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
 - 4.3.3. Правила оказания услуг общественного питания
 - 4.3.4. Санитарно-эпидемиологические правила
 - 4.4. Фонд Социального Страхования
 - 4.4.1. Государственный надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права Постановление Минтруда №1 «Об утверждении порядка обучения охране труда»
 - 4.5. Налоговые проверки и финансы
 - 4.5.1. Налоговый кодекс РФ от 31.07.1998 № 146-ФЗ (Извлечение)

4.5.2.Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 20.05.2003 № 44н «Об утверждении методических указаний по формированию бухгалтерской отчетности»

5. Эксплуатация отелей и оборудования (нормативные документы, выполнение которых обязательно при оказании гостиничных услуг)

5.1.СанПин 2.1.2.1002-00 «Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям» и др. СанПины

5.2.Региональные методические документы «Рекомендации по проектированию зданий гостиничных предприятий, мотелей и кемпингов в Санкт-Петербурге» (РМД 31-03-2008 Санкт-Петербург)

5.3.Правила предоставления коммунальных услуг

5.4.Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов

6. Документы, разработанные внутри предприятия

6.1.Образцы правил проживания в гостинице

6.2.Формы первичного учета для гостиниц РФ и краткие указания по их применению и заполнению.

1. Правила предоставления гостиничных услуг.

Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;

- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

Исполнитель - коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- фамилию, имя, отчество потребителя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

Порядок предоставления услуг

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

Исполнитель в соответствии со [статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации](#) отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а

также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном [Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей"](#).

Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами), другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) и органами санитарно-эпидемиологического надзора в пределах их компетенции.

2. Восемь ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг.

1. Можно брать деньги за ранний заезд

В новых правилах теперь разрешается взимание платы за ранний заезд. При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Старые правила прямо запрещали взимание такой оплаты.

Размер оплаты за поздний выезд теперь определяется только отелем, и он не ограничен Правилами. Ранее документ определял четкий порядок расчета оплаты за поздний выезд.

2. Описана процедура бронирования номера

Законодатель в Правилах описал процедуру бронирования номеров, введя соответствующий термин. Также в правилах определены понятия гарантированного и негарантированного бронирования. Гарантированное бронирование позволяет отелю взимать оплату с гостя в случае «no show», а также в случае несвоевременного отказа гостя от бронирования.

Бронирование считается действительным только после получения гостем подтверждения о бронировании. Отель может отказать в бронировании в случае отсутствия свободных номеров.

3. Отель может сам определять расчетный час, время заезда и выезда

Стандартный расчетный час оставили неизменным – 12 часов дня. Отель может изменять его по своему усмотрению, что можно было делать в принципе и раньше.

Однако теперь средству размещения разрешили самостоятельно определять часы заезды и выезда. При этом период между временем заезда и

выезда не должен превышать двух часов. Ранее время заезда и выезда было единым, что не позволяло заложить время на уборку номера, хотя такое правило редко исполнялось.

4. ОТЕЛЬ ТЕПЕРЬ НЕ ОБЯЗАН СЛЕДИТЬ ЗА ЗАБЫТЫМИ ВЕЩАМИ ГОСТЕЙ

Теперь процедура работы с забытыми вещами постояльцев определяется самим отелем. Ранее отель должен был связаться по забытой вещи с гостем или заявить о забытой вещи в полицию. При этом отель, как и раньше, отвечает за сохранность вещей гостя.

5. ОТЕЛЬ МОЖЕТ НАПИСАТЬ СВОИ ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ

В каждом отеле теперь могут быть свои правила и особенности пребывания, которые не противоречат текущим правилам и другим законам Российской Федерации. Отель должен довести данные Правила до сведения гостя.

6. МАЛЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗРЕШИЛИ ОБСЛУЖИВАТЬ ГОСТЕЙ НЕ КРУГЛОСУТОЧНО

В Правилах появился термин «малое средство размещения» (гостиница с номерным фондом не более 50 комнат). Малым средствам размещения разрешили самим устанавливать график обслуживания гостей. Остальные отели, как и раньше, обязаны производить заселение и выселение гостей круглосуточно.

7. ЗАПРЕЩЕНО ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ НЕКЛАССИФИЦИРОВАННЫМИ СРЕДСТВАМИ РАЗМЕЩЕНИЯ, ЕСЛИ ТАКОЕ ТРЕБОВАНИЕ УСТАНОВЛЕНО НА КОНКРЕТНОЙ ТЕРРИТОРИИ

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации. В старых Правилах классификация не упоминалась.

8. ОПРЕДЕЛЕННЫ ДОКУМЕНТЫ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЯ

Правила определили исчерпывающий перечень документов, по которым можно поселить гостя. Теперь нельзя поселить гостя по водительским правам или любой официальной «корочке». Даже прием заграничного паспорта предусмотрен только у лица, постоянно проживающего за рубежом.

ЧЕГО МЫ НЕ УВИДИМ В ПРАВИЛАХ

Например, к сожалению, в Правилах отелям не дали и не дадут возможность устанавливать невозвратные тарифы, так как это противоречит Гражданскому кодексу РФ, хотя у многих отелей есть такая практика. В текущих правилах законодатель пока привел соответствующий раздел в соответствие со статьями Гражданского кодекса РФ, регулирующих порядок отказа заказчика от исполнения договора оказания услуг.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
МДК.05.02 Планирование, организация и контроль текущей деятельности
бригады горничных

Разработал: С.Ф. Галишина,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Практическая работа 1. Комплектация тележки горничной. Выполнение текущей ежедневной уборки в однокомнатных номерах.

Практическая работа 2. Выполнение текущей ежедневной уборки в многокомнатных номерах.

Практическая работа 3. Выполнение уборки после выезда гостя.

Практическая работа 4. Выполнение промежуточной уборки. (4 часа)

Практическая работа 5. Выполнения работ при генеральной уборке.

Практическая работа 6. Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования.

Практическая работа 7. Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов.

Практическая работа 8. Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных.

Практическая работа 9. Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения.

Практическая работа 10. Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг.

Практическая работа 11. Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее члена в отдельности.

Практическая работа 12. Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин.

Практическая работа 13. Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период.

Практическая работа 1. Комплектация тележки горничной. Выполнение текущей ежедневной уборки в однокомнатных номерах.

Подготовка горничной к работе: надеть форменную одежду; получить у старшей горничной список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ; получить ключи от номеров; проверить наличие и состояние инвентаря; получить чистое белье; получить рекламные материалы.

Выполнение текущей ежедневной уборки в однокомнатных номерах: проветрить номер; уборка с обеденного стола; остатки пищи убрать в холодильник или накрыть салфеткой; если пища подавалась из ресторана, посуду передают официанту; посуду гостиницы моют и убирают в шкаф; протирка поверхности стола; если стол покрыт скатертью заменить; затем уборка кровати; если белье подлежит замене, их заменяют; при обнаружении дефектов белья заменяют; грязное белье убирается в отдельный пакет; после уборки кровати уборка письменного стола; если на столе лежат деловые бумаги их не трогать; протереть поверхность стола влажной тряпкой; убрать пепел из пепельницы; протереть телефонный аппарат; настольную лампу; телевизор; затем чистка ковров, прикроватных ковров, штор, мягкой мебели; после работы с пылесосом протереть от пыли плинтусы, подоконники; полированные поверхности мебели; затем убирают прихожую: платяной шкаф проветрить и проверить наличие плечиков; проверить наличие щетки для одежды и обуви; затем убирают санузел: зеркало; стеклянная полочка; туалетные принадлежности; умывальник; ванную; кафельные поверхности стен; уборка унитаза, биде, пол; заменить полотенце; выкладывает предметы личной гигиены разового пользования; проверить исправность технических устройств, розеток, выключателей; при обнаружении неисправностей доложить дежурному по этажу

Практическая работа 2. Выполнение текущей ежедневной уборки в многокомнатных номерах.

Выполнение текущей ежедневной уборки в многокомнатных номерах: проветрить; уборка спальни уборка кровати; если белье подлежит замене, их заменяют; при обнаружении дефектов белья заменяют; грязное белье убирается в отдельный пакет; затем уборка гостиной комнаты: с обеденного стола; остатки пищи убрать в холодильник или накрыть салфеткой; если пища подавалась из ресторана, посуду передают официанту; посуду гостиницы моют и убирают в шкаф; протирка поверхности стола; если стол покрыт скатертью заменить; уборка письменного стола; если на столе лежат деловые бумаги их не трогать; протереть поверхность стола влажной тряпкой; убрать пепел из пепельницы; протереть телефонный аппарат; настольную лампу; телевизор; затем чистка ковров, прикроватных ковров, штор, мягкой мебели; после работы с пылесосом протереть от пыли плинтусы, подоконники; полированные поверхности мебели; затем убирают прихожую: платяной шкаф проветрить и проверить наличие плечиков; проверить наличие щетки для одежды и обуви; затем убирают санузел:

зеркало; стеклянная полочка; туалетные принадлежности; умывальник; ванную; кафельные поверхности стен; уборка унитаза, биде, пол; заменяет полотенце; выкладывает предметы личной гигиены разового пользования; проверить исправность технических устройств, розеток, выключателей; при обнаружении неисправностей доложить дежурному по этажу.

Практическая работа 3. Выполнение уборки после выезда гостя. Уборка номера после выезда гостя в той же последовательности текущей уборки. Но при уборке номера после выезда гостя в дополнительную работу входит полная замена предметов гостеприимства разового использования, при необходимости информационных и рекламных материалов. А также более внимательно и тщательно все проверяет и убирает. Во время уборки проверяет: материальные ценности гостиницы; забытые вещи гостя; проверить исправность технического оборудования.

Практическая работа 4. Выполнение промежуточной уборки.

Это вид уборки производится по просьбе гостя за отдельную плату. В объем работ входят: удаление мусора из номера; уборка и мытье посуды; протирка обеденного стола; перестил постельного белья; санузла; приготовление ванны; смена полотенец; мытье пола или механизированная уборка пола.

Практическая работа 5. Выполнения работ при генеральной уборке.

Генеральная уборка производится 1 раз в 7-10-14 дней. В объем работ входят: мытье стен; чистка вентиляционных решеток; чистка драпировок, матрасов, перин; чистка, мытье окон и дверей; дополнительные работы: мытье полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов; механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток; мытье оконных внутренних рам 2 раза в год; механизированная уборка и чистка штор; стирка гардин; мытье осветительных приборов.

Практическая работа 6. Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования.

Супервайзеры контролируют рациональное использование моющих средств и других хозяйственных материалов. Подают информацию руководителю службы АХС. Руководитель планирует ежегодный бюджет, включающий затраты на закупку оборудования, моющих средств и материалов для номерного фонда, канцелярских товаров и дополнительных предметов гостеприимства для гостей. Своевременно делает заявки на необходимые для работы материалы, обеспечивает необходимые запасы и контролирует уровень материальных затрат. Осуществляет закупки.

Практическая работа 7. Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов.

Супервайзеры ведут учет расходных и моющих материалов. Проводят инвентаризации и оформляют акты фактического расхода и контролируют своевременное поступление материалов, необходимых для планомерной деятельности службы.

Практическая работа 8. Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных.

При приеме на работу нового сотрудника проводится инструктаж: знакомят с должностной инструкцией; объясняют какую важную роль играет чистота и порядок в гостинице; ознакомить со всеми сторонами жизни гостиницы; дать представление всех служб. За каждым новым сотрудником закрепляется наставник. В службе наряду с текстовыми, есть иллюстративные материалы. Новый сотрудник в любое время может сравнить с эталонной фотографией как должна быть застелена кровать. Как должны быть разложены косметические принадлежности.

Практическая работа 9. Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения.

Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных. Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи. Обучать членов бригады на рабочем месте современным методам поддержания чистоты номерного фонда гостиницы.

Практическая работа 10. Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг.

Гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) она может использовать бланки строгой отчетности. Основная деятельность гостиницы связана с оказанием услуг по проживанию.

Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по установлению повреждений в номерах гостиничных комплексов. Организовывать и контролировать реализацию работы по предоставлению дополнительных услуг гостям.

Практическая работа 11. Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее члена в отдельности.

Практическая работа 12. Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин.

При наличии на дверной ручке таблички *«Просьба не беспокоить»* не следует стучать в этот номер, его следует убрать позже. Рядом с этим номером ни в коем случае нельзя шуметь и желательно не пылесосить. Красная лампочка, загорающаяся при проведении ключем-картой по разъему магнитного считывающего устройства замка в двери номера, означает, что

гость заблокировал дверь изнутри и не хочет, чтобы ему мешали. Если на ручки двери висит табличка «*Просьба не беспокоить*», существует разные подходы: уборку не осуществляют до 14 часов или супервайзер обязан: позвонить в номер; если гость ответил, поприветствовать его назвав его по имени; спросить об удобном для него времени уборки номера; получив ответ, поблагодарить гостя. Ответы могут быть разными: отказ от уборки; просьба убрать сейчас; пожелание убрать позднее и т. п.

Практическая работа 13. Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период.

Планирование деятельности бригады горничных. Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных. Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности. Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акмуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
ОГСЭ.01 Основы философии

Разработал: З.М. Тимурбулатов, преподаватель Колледжа БГПУ
им.М.Акмуллы

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Подготовка доклада

Доклад - вид самостоятельной научно - исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

1. Подбор и изучение основных источников по теме (как и при написании сообщения, рекомендуется использовать не менее 8 - 10 источников).

2. Составление библиографии.

3. Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений:

1) студент должен тщательно изучить первоисточник: его следует изучить в целом:

2) необходимо составить конспект первоисточника, выделяя узловые вопросы, касающиеся темы сообщения. На них будет уместно ссылаться и цитировать, готовя сообщение;

3) целесообразно обращаться к биографии автора и справочной литературе;

4) при написании сообщения можно включать туда основные этапы творчества мыслителя, характеристики исторической эпохи, учителей и последователей определенного философа

5) в заключительной части сообщения, делая выводы, необходимо указать то принципиально новое, что привнес мыслитель в развитие философского знания

Критерии оценки докладов (сообщений)

Защита доклада или сообщения – одна из форм проведения устной промежуточной аттестации обучающихся. Она предполагает предварительный выбор обучающимся интересующей его проблемы, ее глубокое изучение, изложение результатов и выводов.

В итоге оценка складывается из ряда моментов:

- соблюдения формальных требований к докладу или сообщению;
- грамотного раскрытия темы;
- способности понять суть задаваемых по работе вопросов и сформулировать точные ответы на них.

- 5 баллов выставляется студенту, если доклад (сообщение) содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента (7-10 минут);

- 4 балла выставляется студенту, если представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы;

- 3 балла выставляется студенту, если «удовлетворительно» - выступающий демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.;

- 2 балла выставляется студенту, если доклад не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала..

Подготовка краткого сообщения

Сообщение предназначено дополнить основной доклад по теме семинарского занятия. Сообщение должно представлять собой связный, логически последовательный текст на заданную тему, показывать умение студента применять определения, правила в конкретных случаях. Сообщение должно дополнять основной доклад, содержать новую информацию, существенную для темы семинара.

При оценке ответа студента надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного.

Оценка "отлично" ставится, если студент правильно и полно озвучил ответ на поставленный вопрос, четко и последовательно апеллировал основными понятиями дисциплины при освещении конкретной темы.

Оценка "хорошо" ставится студенту, если он дает четкие ответы на поставленные вопросы, владеет понятийным аппаратом конкретной тематики, однако допускает несущественные ошибки в ответе на поставленные вопросы в рамках изучаемой темы.

Оценку "удовлетворительно" заслуживает студент с трудом ориентирующийся в понятиях и терминологии изученной темы, отвечает на вопросы не полно и поверхностно.

Оценка "неудовлетворительно" ставится в том случае, если учащийся совсем не ориентируется в изучаемом вопросе, не может сформировать ответы на вопросы темы, не знает понятия и термины.

Планы семинарских занятий

Семинар 1. Современная философия

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Основные направления философии двадцатого века: неопозитивизм, прагматизм и экзистенциализм.
2. Философия бессознательного.
3. Особенности русской философии. Русская идея.

Краткое изложение теоретических вопросов

В развитии западной философии XIX - начала XXI в можно выделить два течения. Рациональное – опирается на разум, науку, социальный прогресс. Однако со временем разработка оружия массового поражения, экологический кризис и другие проблемы все более усиливают разочарование в науке и разуме. Иррациональное – на место разума ставит волю, жизнь, существование, бессознательное. Основными направлениями иррационализма являются философия жизни, фрейдизм и экзистенциализм. Философия жизни Артур Шопенгауэр (1788 -1810 гг.) родился в семье состоятельного купца, который дал ему очень хорошее образование и посылал своего сына учиться в школах Франции, Бельгии, Англии, Швейцарии. В 1820 году вышло основное произведение Шопенгауэра, который по сей день считается выдающимся памятником философской мысли –« Мир как воля и представление». Но по выходе книги автора ждало жестокое разочарование, книгу никто не заметил, не оценил, было продано несколько экземпляров, и издатель спустя некоторое время предложил Шопенгауэру забрать весь тираж домой. В доме у философа тираж хранился долгие годы. Идеи Шопенгауэра оказались несозвучными тому времени, полному оптимистических иллюзий о счастливых временах, которые ожидают человечество в недалеком будущем. Лишь в конце жизни к Шопенгауэру пришла известность, а после смерти слава. Вся человеческая жизнь – это сплошные страдания и разочарования. Человек под влиянием воли все время чего – желает. Но эти желания никогда не удовлетворяются. А там, где они временно удовлетворяются, наступает равнодушие и скука. Между страданиями и скукой мечется человек. Все это доказывает, что земное счастье – иллюзия. Поэтому счастье всегда находится в будущем или в прошлом, так что в настоящем человек никогда счастлив не бывает. Но будущее ненадежно, а прошлое – уже невозможно. Радость бывает только тогда, когда что – нибудь приятное или нужное тебе неожиданно сваливается на тебя как подарок. И это, как правило, самые важные вещи: талант, необычайные способности, или просто доброе сердце, широкая душа. И в то же время подарок нужно заслужить, быть достойным его. Таким подарком является, например, любовь. Никакими усилиями, никакими упражнениями нельзя заставить себя полюбить кого – нибудь, или кого – нибудь – полюбить

вас. Вы должны быть достойны любви, должны быть способны к тому, чтобы любить.

Фридрих Ницше (1844-1900) – немецкий философ, родился в семье сельского священника. Поступил на филологический факультет в Бонне, потом перевелся в Лейпциг. Еще студентом опубликовал несколько работ по древнегреческой литературе. На последнем курсе его пригласили профессором классической филологии в Базельский университет. Через год ему присвоили докторскую степень без защиты диссертации. Несколько лет работал преподавателем, потом оставил службу по болезни. Написал большое количество философских произведений. Основные работы: «Рождение трагедии из духа музыки», «Воля к власти», «Сумерки идолов». Всю жизнь Ницше боролся со страшной болезнью, с сильнейшими, до потери сознания, головными болями, которые преследовали его постоянно с 18 лет. Писал в те редкие часы, когда боль отпускала, и все – таки на людях держась весело, своим примером призывая других мужественно переносить невзгоды. Жизнь нельзя понять разумом, ее можно лишь переживать. Наиболее ярко она проявляет себя в человеческих страстях, желаниях, экстазе, «воле к власти», инстинкте самосохранения, творчестве. Однако человечество в своей массе отказывается от свободной жизни, предпочитая безопасность, стадность, подчинение к лидерам и лицемерную мораль. Первопричины этой унылой полужизни Ницше усматривает в идеях христианства и Сократа. Христианство сформировало «мораль рабов», призывая к подчинению власти, униженности, «страху божью»; Сократ же утверждал, что страсти следует укрощать разумом. Необходимо реализовать свою «волю к власти», т. е. начать жить полной жизнью. В этом Ницше усматривает путь к человеку будущего – «сверхчеловеку». В своих работах Ницше отказывается от научности, пользуясь художественным языком. Наш долг – это право, которое другие имеют на нас. Убеждения более опасны для истины, чем ложь. Истина – это неопровержимые человеческие заблуждения. Падающего – толкни. Идешь к женщине – бери плетку. Бог умер. Человек – это канат, натянутый между животным и сверхчеловеком. Он - средство, а не цель.

Фрейдизм Зигмунд Фрейд (1856-1939), который ввел в философию понятие бессознательного. По мнению Фрейда, у каждого есть тайные желания. В детстве человек учится их подавлять под воздействием запретов, законов. Однако они не исчезают, а остаются в бессознательном, где ожидают своего часа. Бессознательные желания имеют ярко выраженный сексуальный характер. Хотя человек и не осознает их, они часто заявляют о себе в сновидениях, юморе, оговорках. Сознание является полем борьбы между бессознательными сексуальными желаниями и запретами сверхсознательного. Постоянное подавление желаний может привести к срывам, неврозам, истерии. Поэтому сексуальные импульсы должны быть или «выпущены на свободу» (реализованы в сексуальных действиях), или сублимированы перенесены на другие, возвышенные объекты, например на творчество). Экзистенциализм (существование)- философское течение, выдвигающее на первый план абсолютную уникальность человеческого

бытия. Истоки экзистенциализма содержатся в учении датского мыслителя Серена Кьеркегора (1813-1855).

Кьеркегор был последним ребенком и родился, когда его матери было 46 лет. Все детство находился под полным влиянием отца. О матери почти никогда не упоминал – такие дети, по мнению психологов, несчастны в личной жизни (в сходной обстановке прошло детство Шопенгауэра). В молодости Кьеркегор отказался от своей невесты и всю оставшуюся жизнь жил одиноко и замкнуто. Окончил теологический факультет Копенгагенского университета, потом учился в Германии, слушал лекции Шеллинга. За четыре года (с 1843-1846 гг.) написал свои основные произведения: «Или – или», «Страх и трепет», «Философские крохи» и др. Всего за 13 лет им написано 28 томов сочинений, из них 14 томов – дневники. Умер, упав на улице от истощения. Существовать для него – значит быть вне толпы, постоянно реализуя свой свободный, не связанный ничем и никем выбор. В жизни человек может пройти три стадии развития. Две первые стадии – эстетическая (чувственность, любовь к наслаждениям и моде), эстетическая (выбор свободы, а вместе с ней и ответственности) связаны с постоянным ощущением отчаяния и ограниченности человека, которое преодолевается только на третьем этапе – религиозном, когда человек вступает в личный, интимный диалог с богом. Основная проблема экзистенциализма – проблема личного выбора человека в состоянии духовного кризиса. Подлинно существовать значит не пытаться соответствовать ожиданиям других, а жить своей жизнью «здесь и сейчас». В пограничной ситуации (перед лицом смерти, в моменты душевных потрясений) многое, казавшееся важным (карьера, богатство), становится бессмысленным. Человек обречен на одиночество и свободу: в этом мире он может опереться только на себя. Он может отказаться от свободы, стать «как все», но только ценой отречения от себя как от уникальной личности. Свобода – тяжелое бремя, поскольку подразумевает личную ответственность за каждый поступок. Человек сам творит себя и свою жизнь – он есть то, как он поступает.

Семинар 2. Учение о бытии и теория познания

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Структура философского знания.
2. Методология научного познания.
3. Гносеология.
4. Теория познания.

Краткое изложение теоретических вопросов

Методология научного познания.

Всякое познание есть движение от незнания к знанию. Ступени познавательного процесса

1. Определение того, что мы не знаем. Выявление проблемы. Проблема – (задача) сложный и противоречивый вопрос, требующий разрешения.

2. Выработка гипотезы (предположение). Гипотеза – научно обоснованное предположение, которое требует проверки. Если гипотеза доказывается с привлечением большого числа фактов, она становится теорией (наблюдение, исследование). Теория – система знаний, описывающая и объясняющая определенные явления: эволюционная теория, теория относительности.

Теория надежна, если она характеризуется фактами и если она отличается ясностью, отчетливостью, логической строгостью. Чтобы проверить гипотезу и доказать ее или отбросить как неверную, используются определенные способы, процедуры. Правило, прием, способ познания – метод (путь к цели). Научный метод – это система строгих правил и предписаний, позволяющих исследовать какой либо объект.

Метод – это светильник в руках путника, идущего в темноте. Ф. Бэкон
Методология – совокупность применяемых в данной науке методов.

Эмпирические методы – чувственное познание (ощущение, восприятие, представление):

Наблюдение – целенаправленное восприятие явлений без вмешательства в них.

Эксперимент – изучение явлений в контролируемых и управляемых условиях.

Измерение – определение отношения измеряемой величины к эталону.

Сравнение – выявление сходства или различия объектов или их признаков.

Теоретически методы – опираются на рациональное познание (понятие, суждение, умозаключение):

Анализ - процесс мысленного или реального расчленения предмета.

Синтез - соединение в единое целое. К

классификация – объединение различных объектов в группы на основе общих признаков (классификация животных).

Абстрагирование – отвлечение от некоторых свойств объекта с целью углубленного исследования одной определенной его стороны (цвет, кривизна, красота).

Формализация – отображения знания в знаковом, в символическом виде (математических формулах, химических символах)

Аналогия – умозаключение о сходстве объектов в определенном отношении на основе их сходства в ряде других отношений.

Моделирование – создание и изучение заместителя объекта.

Идеализация – создание понятий для объектов, не существующих в действительности.

Дедукция – движение от общего к частному.

Индукция – движение от частного к общему утверждению.

Философские методы

Метафизический – рассмотрение глубинных оснований объекта в покое, вне связи с другими объектами.

Диалектический – раскрытие законов развития и изменения вещей в их взаимосвязи.

Догматика – абсолютизация одного метода как единственно верного.

Эклектика – нагромождение различных несвязанных методов.

Гносеология Э

эпистемология (гр. episteme — знание, логос — учение) Гносеология (гр. gnosis — познание)

Основные проблемы: - природа познания; -возможности и границы познания; -отношение знания к реальности; -объект и субъект познания; - критерии истинности.

Знание– объективная реальность, данная в сознании человека, который в своей деятельности отражает, идеально воспроизводит объективные закономерные связи реального мира.

Познание – обусловленный общественно – исторической практикой процесс приобретения и развития знания, его постоянное углубление, расширение и совершенствование, это такое взаимодействие субъекта и объекта результатом которого является новое знание о мире.

Субъект и объект познания Субъект познания – это активно действующий, обладающий сознанием и волей индивид, либо группа индивидов.

Субъектом познания может быть:

- индивид;
- коллектив;
- социальная группа;
- общество в целом.

Инструменты могут быть частью субъекта или предметом, которым пользуется субъект.

Субъект наделен:

- сознанием;
- ощущениями;
- восприятием;
- способностью оперировать образами;
- действует в процессе практики как реальная сила, изменяющая материальные системы.

Общество – универсальный субъект познания. Субъект познания может выступать и как объект познания. Субъект познания зависит от:

- конкретно – исторических условий;
- социокультурных факторов;
- возможностей общественной практики.

Объект познания – окружающий мир или фрагмент реальности на который направлена познавательная деятельность субъекта. Объективная реальность не совпадает с объектом познания. Современная философия признает независимое существование субъекта и объекта, но в аспекте их

взаимосвязи и взаимодействия. Основа их взаимодействия предметно – практическая деятельность.

Принципы познания:

-Принцип диалектики – с точки зрения развития подходить к проблеме познания, использовать законы, категории, принципы диалектики;

-Принцип историзма – рассматривать все предметы и явления в контексте их исторического возникновения и становления;

Принцип практики – признавать главным способом познания практику – деятельность человека по преобразованию окружающего мира и самого себя;

-Принцип познаваемости – быть убежденным в самой возможности познания;

-Принцип объективности – признавать самостоятельное существование предметов и явлений независимо от воли и сознания;

-Принцип активности – творческое отображения действительности;

-Принцип конкретности истины – искать именно индивидуальную и достоверную истину в конкретных условиях.

Основные подходы к проблеме познания:

Гностицизм – философское направление, в рамках которого оптимистично смотрят на настоящее и будущее познание, мир познаваем, человек обладает потенциально безграничными возможностями познания.

Агностицизм – философское направление, в рамках которого не верят либо в возможности человека познавать мир; либо в познаваемость самого мира; или же допускают ограниченную возможность познания. Термин агностицизм был введен в конце 19 века английским естествоиспытателем Т. Гексли.

Материализм – познание процесс, в результате которого материя, через свою отражательную способность – сознание, изучает саму себя.

Идеализм – познание самостоятельная действительность идеального разума.

Формы агностицизма

Скептицизм. Основателем является Пиррон 4 в. до н.э. Скептицизм (гр. рассматривающий, исследующий) – первоначально возник как направление древнегреческой философии, обращен к тому, чтобы подвергать все сомнению и недоверию. Всех, не разделяющих убеждений скептицизма, считали догматиками. Скептицизм считал, что все меняется, следовательно, ничего определенного ни о чем сказать нельзя, а это значит, что следует воздержаться от суждений.

Юмизм. Основатель Дэвид Юм. Все знания производны от опыта, опыт это поток ощущений, за пределы которого мы не можем выйти, человек судит о впечатлениях но не знает чем эти впечатления вызваны.

Кантианство. Основатель Иммануил Кант. Какая вещь сама по себе мы не знаем, мы можем знать только явление, то есть представление, которое вещь на нас производит:

Трудности познания:

- неисчерпаемость познания;
- невозможность полного познания изменяющегося бытия;
- субъективная форма отражения знания в сознании субъекта.

Философские теории познания

Сенсуализм – философское учение, признающее единственным источником познания ощущения.

Эмпиризм – философское учение, признающее опыт единственным источником познания.

Рационализм – направление в теории познания, признающее разум решающим или даже единственным источником знания.

Иррационализм – направление в философии, отрицающее возможность разумного логического познания действительности, признающее основным видом познания инстинкт, откровение, веру. Ч

увственное познание осуществляется посредством органов чувств:

- Зрение
- Слух
- Осязание
- Вкус
- Обоняние

Формы чувственного познания:

Ощущение – единичный акт чувственного познания (например, синее, большое, соленое, мокрое, шумит, пахнет йодом).

Восприятие – совокупность нескольких ощущений, создающих целостный образ предмета, например, море как целостный образ.

Представление – способность воспроизводить образ ранее воспринятого предмета, например, море как воспринятое ранее.

Рациональное познание. Выражается в мышлении.

Формы рационального познания

Понятие – форма мышления, отражающая, существенные стороны, признаки явлений, которые закрепляются в их определениях. В языковой форме выражается в виде слов или словосочетаний.

Суждение – форма мышления, отражающая явления действительности, их свойства, связи и отношения. В языковой форме выражается предложением. Например, все люди смертны.

Умозаключение – форма мышления, посредством которой, из ранее установленного знания выводится новое знание. Например, «Все люди смертны. Сократ человек. Следовательно, Сократ смертен».

Формы иррационального познания:

Интуиция – лат. Созерцание, непосредственное восприятие, пристальное всматривание. Интуиция – способность прямого, ничем не опосредованного постижения истины. Грэхем Уоллес в книге «Искусство мыслить» в 1926 году создал модель интуитивного творчества: Подготовка – работа над проблемой, ее исследование и сбор информации. Созревание – мы откладываем проблему, она проникает в бессознательное, где начинает работать интуиция. Озарение – составляющие проблемы ложатся в уме по –

новому – «счастливая мысль», которая меняет наше видение проблемы. Утверждение – сопоставление нового понимания проблемы с реальностью.

Семинар 3. Этика и социальная философия

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность. Структура этики.
2. Биоэтика
3. Смертная казнь
4. Социальная общность
5. Религиозная этика

Краткое изложение теоретических вопросов

1. Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность.

Структура этики. Термин «этика» восходит к древнегреческому слову «ēthos», которое первоначально обозначало обычай, темперамент, характер, образ мысли. Приблизительный латинский аналог этого слова переводится как закон, предписание, нрав, поведение.

Термины «этика» и «мораль» в дальнейшем получили общеевропейское распространение, наполнившись в процессе культурного развития различным содержанием. Термин «этика» сохраняет первоначальный смысл и обозначает науку. Под моралью же стали подразумевать то реальное явление, которое изучается этой наукой. Русской первоосновой моральной терминологии является слово «нрав». Таким образом, этика есть наука о морали (нравственности).

Особенности межчеловеческих отношений в разные исторические эпохи Античную этику можно охарактеризовать как учение о добродетелях, совершенной личности. Средневековая этика достижение высшего блаженства связывала с благотворящей деятельностью Бога. Основные усилия этики Нового времени были направлены на анализ соотношения общественных норм и индивидуальных потребностей. Буржуазное моральное сознание, выступавшее против феодально -христианского разделения людей на добрых и злых, утвердило моральную самооценку личности, одинаковое право всех на достойную жизнь.

Структура этики

Во-первых, этика описывает качественные границы нравственности. Сбор и первичная систематизация фактов нравственной жизни, их включение в сферу научного осмысления входит в компетенцию таких разделов этики, как история нравов и социология морали.

Во-вторых, этика призвана воспроизвести нравственность теоретически, научно обосновать ее необходимость, происхождение, сущность, специфику, роль в обществе, законы развития.

В-третьих, этика – нормативная наука, она не просто отображает нравы, а дает их критически-ценностный анализ. Таким образом, этика описывает мораль, объясняет мораль, учит морали.

Соответственно этим трем функциям она подразделяется на эмпирически-описательную, философскотеоретическую и нормативную части.

2. Биоэтика

Биоэтика возникла как форма духовно-практической защиты жизни. Поэтому ее основными принципами являются следующие:

1. Принцип «не навреди» (вред, исходящий от врача, должен быть только вредом объективно неизбежным и минимальным).

2. Принцип «делай благо» (норма, которая требует позитивных действий).

3. Принцип уважения автономии пациента.

4. Принцип справедливости.

Проблема эвтаназии – наиболее острая и противоречивая проблема биоэтики. Этическая проблема эвтаназии состоит не в том, каким наиболее благоприятным способом умертвить безнадежного больного, а в принятии решения о проведении эвтаназии. То есть она воспринимается как исключительный случай, когда принцип гуманизма удается утвердить через видимое отступление от него. Анализ моральных аспектов аборта. Беременность – это, с одной стороны, нормальный физиологический процесс, происходящий с женским организмом, а с другой, – это процесс биологического формирования нового человека. Поэтому, даже допуская практику аборта по принципу «меньшего зла», следует иметь в виду, что он представляет собой серьезную травму (моральную и физическую) для женщины, а также является злом, прерывающим уже начавшуюся жизнь нового человека. В условиях современного положения в нашей стране наиболее острой моральной проблемой при обсуждении ситуации в трансплантологии является вопрос об оправданности развития трансплантологии как таковой, так как пересадка органов – это дорогостоящие хирургические операции, которые потребляют значительные ресурсы здравоохранения. Помимо этой, существуют и другие моральные проблемы: получения органов от живых доноров, пересадки органов от трупа, проблема справедливости в распределении дефицитных ресурсов для трансплантации, этические аспекты ксенотрансплантации и другие. Понятие насилия имеет явно негативный нравственный оттенок. В большинстве этических и религиозных учений насилие считается злом. Вместе с тем общественное сознание, в том числе и этика, допускают ситуации нравственно оправданного насилия (в виде исключения и в рамках негативного нравственного отношения к нему). Подходы к пониманию насилия: – в широком смысле под насилием понимается подавление человека во всех разновидностях и формах (убийство, ложь, лицемерие и другие); – в узком смысле насилие сводится к физическому и экономическому ущербу, который люди наносят друг другу (телесные повреждения, ограбления,

поджоги и т.д.). Таким образом, насилие есть посягательство на свободу человеческой воли.

Отношение государства к насилию: – монополизация насилия; – институционализация насилия; – замена насилия косвенными формами. Государство должно обеспечивать безопасность своих граждан, поэтому право на насилие локализуется в руках особой группы лиц и осуществляется по установленным правилам. В государстве право насилия оформляется законодательно. Государственное насилие – не форма насилия, а форма ограничения насилия, которая создает предпосылки перехода к ненасильственному общественному устройству. В основе современных концепций ненасилия лежит убеждение, согласно которому человеческая душа является ареной борьбы добра и зла. На этом и построены принципы ненасильственного поведения: – готовность к изменениям, диалогу и компромиссу; – критика своего собственного поведения с целью выявления того, что в нем могло бы провоцировать враждебную позицию; – анализ ситуации глазами оппонента с целью понять его и найти такой выход, который позволил бы ему выйти из конфликта с честью; – борьба со злом, но любовь к людям, стоящим за ним; – полная открытость поведения, отсутствие лжи, хитростей и т.п. Таким образом, по критерию ценности ненасильственное сопротивление выше насильственного сопротивления.

3. Смертная казнь

Смертная казнь – это убийство, осуществляемая государством в рамках его права на легитимное насилие.

Историческая динамика смертной казни имеет следующие тенденции:

- уменьшается число видов преступлений, карой за которые является смерть;
- в прошлом смертная казнь осуществлялась публично и торжественно, в настоящее время смертный приговор приводится в исполнение тайно;
- сокращается круг лиц, по отношению к которым может быть применена смертная казнь (сейчас из этого круга исключают детей до определенного возраста, стариков после определенного возраста, женщин);
- сокращается число стран, применяющих смертную казнь;
- меняется субъективное отношение к смертной казни.

Основные моральные аргументы в пользу смертной казни и их моральная критика:

•Смертная казнь – это справедливое возмездие и является нравственным деянием, так как применяется в качестве наказания за убийство. Этот аргумент выглядит убедительным, так как справедливость основана на принципе эквивалента. Но в данном случае принцип эквивалента не соблюдается, так как: не учитываются различные оттенки виновности; смертная казнь превышает другие формы убийства по психологическому критерию; силы палача и жертвы являются заведомо неравными.

•Смертная казнь своим устрашающим воздействием предотвращает совершение таких же преступлений другими. Но практика показывает, что

наличие или отсутствие смертной казни не влияет на их количество и качественные характеристики.

- Смертная казнь приносит благо обществу тем, что освобождает его от особо опасных преступников. Но смертная казнь не возмещает ущерб, нанесенный преступником.

- Применение смертной казни более гуманно к преступнику, чем пожизненное заключение в одиночной камере. Но, во-первых, условия можно сделать более приемлемыми; а во-вторых, преступник лишен права выбора.

- Смертная казнь есть простой и дешевый способ избавиться от преступника. Но это лишь доказывает, что моральные соображения являются здесь не главными. Таким образом, аргументы в поддержку смертной казни не выдерживают моральной критики. Моральные аргументы против смертной казни.

- Смертная казнь оказывает нравственно развращающее воздействие на общество, так как она фактически воспринимается и практикуется как страшный порок. Она совершается как постыдное дело.

- Смертная казнь является антиправовым актом, поскольку здесь нарушается принцип восстановимости наказания.

- Смертная казнь лжива в том отношении, что она явно нарушает пределы компетенции человека, так как человек не властен над жизнью.

- Смертная казнь есть покушение на основной нравственный принцип самоценности человеческой личности, так как убийство не может быть человеческим, разумным делом.

4. Социальная общность

Социальная общность — реально существующая, эмпирически фиксируемая совокупность индивидов, отличающаяся относительной целостностью и выступающая самостоятельным субъектом социального действия. Существует и другое определение социальной общности, когда под ней понимаются все существующие социальные объединения, члены которых связаны общими интересами и находятся в прямом или косвенном взаимодействии.

Структурные элементы общества

Социальная структура общества

Общество - в широком смысле - часть материального мира, неразрывно связанная с природой и включающая в себя способы взаимодействия людей и формы их объединения - в узком смысле - совокупность людей, наделенных волей и сознанием, осуществляющих действия и поступки под влиянием определенных интересов, мотивов, настроений. (напр., общество книголюбов и т.п.) Понятие «общество» неоднозначно. В исторической науке есть понятия - «первобытное общество», «средневековое общество», «российское общество», означающие определенный этап исторического развития человечества или конкретную страну. Под обществом обычно понимают:

- определенный этап человеческой истории (первобытное общество, средневековое и т. д.);

- людей, объединенных общими целями и интересами (общество декабристов, общество книголюбов);
- население страны, государства, региона (европейское общество, российское общество);

все человечество (человеческое общество).

Функции общества:

- производство жизненных благ;
- систематизация производства;
- воспроизводство и социализация человека;
- распределение результатов труда;
- обеспечение законности управленческой деятельности государства;
- структурирование политической системы;
- формирование идеологии;
- историческая передача культуры и духовных ценностей

Человеческое общество включает в себя ряд областей - сфер общественной жизни:

- экономическую — отношения между людьми в процессе производства, распределения, обмена и потребления материальных и нематериальных благ, услуг и информации;
- социальную — взаимодействие больших социальных групп, классов, слоев, демографических групп;
- политическую — деятельность государственных организаций, партий и движений, связанная с завоеванием, удержанием и осуществлением власти;
- духовную - мораль, религия, наука, образование, искусство, их влияние на жизнь людей.

Под общественными отношениями понимаются многообразные связи, возникающие между людьми в процессе экономической, социальной, политической, культурной жизни и деятельности. Различают отношения в сфере материального производства, в духовной жизни. Проявление сфер общества:

а) Политико-правовая сфера: - ратификация международного договора; - введение поправок к закону; - проведение выборов в парламент;

б) Экономическая сфера: - рост числа акционерных предприятий - увеличение денежной массы в стране - уменьшение производства товаров - введение нового налога - отношения собственности

в) Социальная сфера: - демографические изменения в государстве

Типы обществ:

1) доиндустриальный (традиционный)- состязание человека с природой
Для него характерно преобладающее значение земледелия, рыболовства, скотоводства, горнодобывающей и деревообрабатывающей промышленности. В этих областях хозяйственной деятельности занято около 2/3 работоспособного населения. Доминирует ручной труд. Использование примитивных технологий, основанных на обыденном опыте, передававшемся из поколения в поколение.

2) индустриальный - состязание человека с преобразованной природой. Для него характерно развитие производства товаров массового потребления, которое осуществляется за счет широкого применения различного рода техники. В хозяйственной деятельности преобладает централизм, гигантизм, единообразие в труде и жизни, массовая культура, низкий уровень духовных ценностей, угнетение людей, разрушение природы. Время гениальных умельцев, которые могли без фундаментальных специальных знаний изобрести ткацкий станок, паровой двигатель, телефон, самолет и т.п. Монотонный конвейерный труд.

5. Религиозная этика

Религиозная этика - термин, использующийся для обозначения комплекса моральных представлений о поведении человека и содержания морального сознания, опирающихся на божественные заповеди как они изложены в священных писаниях мировых религий. В узком смысле слова Р.э. принято называть также теорию морали — «моральную теологию» или «нравственное богословие». Отличительные черты Р.э. заключаются в том, что, помимо отношений между людьми, она устанавливает также нормы отношений человека к богу и интерпретирует этические нормы как С возникновением этических религий, начиная с середины 1-го тысячелетия до н.э., религия не только устанавливает смысл бытия, делает мир понятным человеку, но и указывает, как должно человеку относиться к другим и к самому себе. Этическое наставление становится ядром религиозной веры. Но при этом ни религия не сводится к этике, ни этика не поглощается религией. Параллельно с Р.э. возникает также философская этика. Если Р.э. выводит этические предписания и запреты из божественного авторитета как последней инстанции, то философская этика, напротив, занята содержательным определением и обоснованием этих предписаний и запретов, выводя их из общего принципа данной этической системы.

Семинар 4. Место философии в духовной культуре общества

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Понятие "Культура", его эволюция. Сущность культуры
2. Контркультура, субкультура, массовая культура.

Краткое изложение теоретических вопросов

1. Понятие "Культура", его эволюция.

Сущность культуры

Культура - это связующее звено между обществом и природой. Основой этой связи выступает человек, как субъект деятельности, познания, общения, переживания и т.д. Культура выступает, как способ и метод овладения человеком естественным и социальным мирами. Создавая культурные ценности, человек является творцом и даёт новые формы развития природы и общества. В культуре и благодаря культуре, человеку удаётся преодолеть

рамки своего временного биологического существования. В культуре раскрываются человеческие способности, его духовный мир. Культура выступает, как "мера человека". Культура служит благу человека, его физическому и духовному здоровью, т.е. это деятельность, отмеченная знаком "+". Культура всегда существует в конкретных национальных формах. Достоевский: "Путь к великому лежит через малое, ко всечеловеческому через национальное."

Общечеловеческое не иначе достигается, как упором в свою национальность. Таким образом, культура - это единство общечеловеческого и национального. Высшие достижения национальной культуры становятся достижениями всего человечества. Мировая культура - это синтез лучших достижений всех национальных культур. Связь с прошлым, традиция - одна из фундаментальных характеристик культуры. Вопрос о соотношении традиции и новаторства - одна из вечных проблем культуры. Традиции - формы сохранения ранее достигнутого. Между традицией и новаторством всегда должно сохраняться определённое равновесие. Преобладание традиций ведёт к консервативному застою, а увлечение всем новым - к разрушительному нигилизму. Резкое нарушение традиций, не всегда оправданное, происходит в периоды революционных обновлений общества или отдельных его сфер.

Для современной культуры существенным является соотношение массовой и элитарной культуры.

Структура культуры

Фундаментальные элементы культуры

Познавательный знаково-символический элемент - знания, представления, образцы, находят своё запечатление в знаках и символах, т.е. языке. Язык - это форма накопления, хранения и передачи предметов, явлений, идей, мыслей. В процессе воспитания (образования) происходит освоение знаков и символов культуры, что даёт возможность понимать сказанное, услышанное, изображённое...

- Ценностная система. Ценность - свойство вещей, явлений, удовлетворять потребности и интересы человека (Аксиология - наука о ценностях).

- Образцы поведения - традиции, обычаи, обряды. Функции культуры • Основная функция - человекотворческая (гуманистическая).

- Главная функция культуры состоит в том, чтобы формировать человека. Каждая культура формирует соответствующий ей тип человека. Все другие функции культуры подчинены этой

- Функция передачи социального опыта: каждое новое поколение получает от предыдущего отобранный опыт прошлого, но поскольку новые поколения ставят новые задачи, она обращается к прошлому, обнаруживая там то, мимо чего прошли "отцы и деды", следовательно происходит диалог поколений. Однако такой диалог необходим и между различными культурами настоящего. Вне этого невозможно нормальное

функционирование и развитие культуры. Следовательно культура диалогична в своей основе - коммуникативная функция.

- Информационная функция • Знаково-символическая (семиотическая) функция

- Ценностная функция: культура, есть система ценностей, постоянно изменяет, совершенствует, перерабатывает и создаёт новые ценности. Специализирующая функция: культура приобщает человека к общественнозначимым ценностям, идеалам, нормам.

- Индивидуализирующая функция: многогранность и богатство культуры создаёт возможность для развития у человека именно его личности.

2. Контркультура, субкультура, массовая культура

Массовая культура - коммерческий характер, серийность, примитивизация отношений между людьми, развлекательность, сентиментальность, культ личности, условность примитивной символики, натуралистическое смакование насилия и секса, жажда обладания вещами. Контркультура и субкультура Контркультура - это течение, которое отрицает ценности доминирующей культуры. Термин “контркультура” впервые был использован американским социологом Теодором фон Роззаком, применявшим его для обозначения новых течений в искусстве, черпавших вдохновение из источников, противопоставляющих себя традиционной культуре. Помимо прочего, контркультура противопоставляла себя тем, что ставила во главу угла чувственно-эмоциональное переживание бытия, находящееся за рамками умозрительно-логических методов познания. Контркультура, как правило, не просто имеет парадигму, отличающуюся от парадигмы доминирующей культуры, но и явным образом противопоставляет себя доминирующей культуре, ставит под сомнение господствующие культурные ценности, нормы и моральные устои, создает свою собственную систему норм и ценностей. Особо ярко выражена контркультура была в “молодежной революции” 1960-х годов, движении хиппи и 70-х панк. В СССР примером контркультуры являлась андерграундная рок-культура. Субкультура - часть культуры общества, отличающаяся от преобладающего большинства, а также социальные группы носителей этой культуры. Субкультура может отличаться от доминирующей культуры собственной системой ценностей, языком, манерой поведения, одеждой и другими аспектами. Различают субкультуры, формирующиеся на национальной, демографической, профессиональной, географической и других базах. Как правило, субкультура проносится человеком на протяжении всей жизни. В частности, субкультуры образуются этническими общностями, отличающимися своим диалектом от языковой нормы. Другим известным примером являются молодежные субкультуры – рэпперы, эмо, готы, панки, скинхеды и другие.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОГСЭ.02 История

Разработал: Н.Б. Щербаков,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Раздел 1. Развитие СССР и его место в мире в 1980-е гг.
Тема 1.1. Основные тенденции развития СССР к 1980-м гг.

Практическая работа № 1 «Внутренняя политика государственной власти в СССР к началу 1980-х гг.»

1. Проанализируйте материал:

руководитель	Пост	Период
Брежнев Л.И.	Генеральный секретарь ЦК КПСС	1964-1982
Косыгин А.Н.	Председатель Совета министров СССР	1964-1980
Подгорный Н.В.	Председатель Президиума Верховного Совета СССР	1965-1977
Щелоков Н.А.	Министр внутренних дел	1968-1982
Громыко А.А.	Министр иностранных дел	1957-1985

2. Прочтите отрывок из записки председателя КГБ Ю.В. Андропова в ЦК КПСС и ответьте на вопросы:

«...Среди научной, технической и части творческой интеллигенции распространяются документы, в которых проповедуются различные теории «демократического социализма». Согласно схеме одной из таких теорий, автором которой является академик Сахаров, эволюционный путь внутривнутриполитического развития СССР должен неизбежно привести к созданию в стране «истинно демократической системы»...

В ряде проектов «демократизации» СССР предусматривается «ограничение и ликвидация монопольной власти КПСС, создание в стране лояльной социализму оппозиции». Их авторы... требуют предоставления легальных возможностей для выражения несогласия с официальным курсом. Уголовное законодательство, карающее за антисоветскую агитацию и пропаганду или распространение заведомо ложных измышлений, порочащих советский государственный и общественный строй, они объявляют на этой основе антиконституционным.

Из оппозиционно настроенных элементов сформировалось политическое ядро, именуемое «демократическим движением», которое, по их оценке, обладает тремя признаками оппозиции: «имеет руководителей, активистов и опирается на определенную тактику, добивается легальности.

Основные задачи «движения» включают в себя «демократизацию страны путем выработки в людях демократических и научных убеждений, сопротивление сталинизму, самозащиту от репрессий, борьбу с экстремизмом любого толка».

1. Какое общее название получило движение, о котором говорится в документе?

2. На основе текста и исторических знаний, укажите цели, которые ставили перед собой представители описанного движения.
3. Какую роль сыграло движение в истории нашей страны?
4. Выделите на основе текста характерные черты политического устройства СССР в период «застоя».

3. Прочтите отрывок из воспоминаний А.А. Громыко и выполните задания:

«Страна тогда закупала за рубежом много промышленного оборудования. С его освоением наша промышленность не справлялась... Прележав годы, оно устаревало с точки зрения технологии и становилось фактически непригодным... Почти систематически страна закупала зерно...

Некоторые члены Политбюро справедливо указывали на то, что тяжёлая промышленность и гигантские стройки поглощают колоссальные средства, а отрасли, производящие предметы потребления... находятся в загоне.

- Не пора ли внести коррективы в наши планы? – спрашивали мы.

Брежнев был против. Планы оставались без изменений. Диспропорции этих планов сказывались на обстановке вплоть до конца 80-х гг».

1. Выделите основные проблемы советской экономики, описанные в отрывке.
2. К какому типу экономической системы относится советская экономика?
3. Как охарактеризовать позицию, занимаемую Л.И. Брежневым?

4. Прочтите высказывание академика А.Д. Сахарова, относящееся к 1980-м гг., и ответьте на вопросы:

«Наше общество оказалось ... глубоко больным. Симптомы болезни, последняя стадия которой получила название «эпоха _____», известны. В первую очередь это отсутствие плюрализма в структуре власти, в экономике (за исключением НЭПа), в идеологии. С этим тесно связана бюрократизация всей жизни страны. Все нити управления концентрируются в руках людей, обладающих властью в силу должности в государственно-хозяйственном или партийном аппарате и образующих особый социальный «бюрократический слой».

1. Укажите название эпохи, пропущенное в тексте.
2. Что значит «отсутствие плюрализма в структуре власти, в экономике, в идеологии»?
3. Объясните связь отсутствия плюрализма с бюрократизацией жизни страны.

5. Прочтите отрывок из документа и ответьте на вопросы:

Статья 1. Союз Советских Социалистических Республик есть социалистическое общенародное государство, выражающее волю и интересы рабочих, крестьян и интеллигенции, трудящихся всех наций и народностей страны...

Статья 6. Руководящей и направляющей силой советского общества, ядром его политической системы, государственных и общественных организаций является Коммунистическая партия Советского Союза. КПСС существует для народа и служит народу. Вооруженная марксистско-ленинским учением, Коммунистическая партия определяет генеральную перспективу развития общества, линию внутренней и внешней политики СССР, руководит великой созидательной деятельностью советского народа, придает планомерный научно обоснованный характер его борьбе за победу коммунизма...

1. Приведите название документа.
2. Укажите дату его принятия.
3. Какая партийная система устанавливалась в СССР 6 статьей?

6. Прочтите отрывок из труда историка и выделите проблемы советского общества периода застоя, которые в нем упоминаются:

Сергей Георгиевич Кара-Мурза. Советская цивилизация. Книга 2.

Судя по динамике множества показателей, СССР в 1965-1985 гг. находился в состоянии благополучия, несмотря на многие неурядицы, которые в принципе могли быть устранены. Советский строй, выросший из крестьянского мироощущения, медленно отвечал на принципиально иные потребности растущего городского населения, особенно молодежи. Нарастал разрыв между новым социальным типом (молодого образованного горожанина среднего достатка) и строем жизни, что было объективной причиной нарастающего недовольства. Но никаких принципиальных препятствий для преодоления этого противоречия в советском типе государства не было.

В то же время назревали факторы нестабильности и общего ощущения неблагополучия, которые накладывались на неизбежный и общий адаптационный стресс, связанный с массовой урбанизацией - переходом к городскому образу жизни. Видимыми симптомами стало широкое распространение алкоголизма, вновь появившееся после 20-х годов бродяжничество. В 1983 г. были выявлены 390 тыс. взрослых людей, "не занятых общественно полезным трудом". Расширилась мелкая коррупция и произвол чиновников: В 1984 г. в ЦК КПСС поступило 74 тыс. анонимных писем с жалобами.

И внутри страны, и в мире возникло предчувствие, что СССР проигрывает холодную войну. Важным признаком стал переход на антисоветские позиции сначала западной левой интеллигенции

("еврокоммунизм"), а потом и все более заметной части отечественной интеллигенции ("диссиденты"). Официальная идеология становилась все более напыщенной (концепция "развитого социализма") и все более чуждой настроениям людей. В сфере государственного строительства стали слабеть и размываться обе необходимые опоры власти - *сила* и *согласие*.

Взяв на себя, в отличие от западного общества, бремя организации почти всего хозяйства, советское государство обязано было иметь аппарат, способный хорошо или, по меньшей мере, приемлемо координировать усилия всех подсистем экономики и распределение ресурсов. Для этой цели служили *план* в производстве и *рынок* в потреблении. В 70-е годы, однако, масштабы, разнообразие и динамичность хозяйства превысили критические возможности планирования старого типа.

Производство стало недостаточно быстро отвечать на изменения как технологии, так и общественных потребностей. Мыслящие в категориях политэкономии кадры все больше сдвигались к идее использовать в советском хозяйстве стихийный регулятор - *рынок*. Поскольку категории политэкономии составляют неразрывную систему, речь шла уже не о рынке товаров, а о целостной *рыночной экономике* (рынок денег, товаров и труда). Таким образом, существенная часть номенклатуры стала воспринимать все устройство государства (Госплан, Госкомцен, Госбанк, министерства и предприятия), а также советское право (отношения собственности и трудовое право) как *неправильные*. Марксизм дал этому ощущению "язык" ("несоответствие производительных сил и производственных отношений").

Сама система государства стала терять целостность и неявно "распадаться" на множество подсистем, следующих не общим, а своим собственным критериям оптимизации. Наглядным выражением этого стала *ведомственность*. Этот известный дефект системы отраслевых министерств проявился в СССР уже с 20-х годов, но с особой силой - в период застоя. Со временем ведомство имеет тенденцию превратиться в замкнутый организм, так что возникает конфликт интересов: ведомства с государством в целом и ведомства с другими ведомствами.

Ведомственность подрывала одну из главных основ советского строя, придававшую силу его экономике - *общенародный* характер собственности и хозяйства. Оптимизация по высшим, общим критериям объясняла известное явление: с точки зрения *частных* критериев советское государство выглядело отсталым и "корявым", а в целом - было поразительно эффективным. Складываясь в замкнутую административно-хозяйственную систему и обретая "чувство хозяина", ведомство неявно проводило денационализацию части хозяйства, вставало на путь, ведущий к приватизации. Это порождало и процесс разделения народа, пусть не на классы, а на группы и корпорации (что позже, в 1990 г., проявилось, например, в антисоветских забастовках шахтеров).

В период "сталинизма" важную роль в нейтрализации ведомственности играла партия, которая следовала "общим" критериям и держала хозяйственных руководителей в жестких рамках. Использовалась также

частая ротация кадров (в конце 30-х годов даже с репрессиями) - зародыши неконтролируемой самоорганизации разрушались. В 70-80-е годы партийная номенклатура стала срачиваться с ведомственной, ротация кадров замедлилась, центральная власть все больше утрачивала контроль над госаппаратом. Поскольку это были годы больших технологических сдвигов ("научно-техническая революция"), а они требовали межотраслевых усилий, ведомственность стала важным тормозом научно-технического прогресса. Преувеличивать значение этого фактора не следует, т.к. на главных направлениях (например, в производстве военной техники) поддерживался высокий уровень новаторства, а в целом экономические возможности оказывали на технический прогресс гораздо большее влияние. Однако психологический эффект задержек во внедрении новых технологий был очень велик.

В 70-е годы произошло соединение ведомственности с местничеством - сплочением руководителей госаппарата и хозяйства региона в конфликте интересов с центром и другими регионами (другой тип субоптимизации - исходя из региональных критериев). В тех регионах, которые были национально-государственными образованиями (союзных и автономных республиках, областях и округах), местничество принимало национальную окраску. Образование региональных элит, включающих в себя и работников аппарата ведомств, и работников местных органов власти, породило новый тип политических субъектов - номенклатурные кланы.

До "оттепели" Хрущева государство вело с местничеством постоянную и тщательную борьбу, доходя в сталинский период до жестоких репрессий. Несколько волн репрессий 30-х годов против местной элиты как "националистов" на деле искореняли местничество. Национализм местных кадров был лишь идеологической маской, под которой шло их объединение. Современный анализ их слов и дел не позволяет считать их национал-сепаратистами. Семилетний период территориального управления хозяйством через совнархозы создал сильные структуры с узаконенной идеологией местничества, и в последующий период они не были нейтрализованы. Да и номенклатура центральных органов включилась в процесс образования кланов. Началось неявное пока разделение страны. Государство становилось все менее советским.

Это было не следствием ошибок или злой воли, а результатом процессов самоорганизации. Разница в том, что до 1953 г. государство придавало всем этим процессам большое значение, постоянно держало их в центре внимания и регулировало исходя из общей политической программы. В ходе "десталинизации" были ликвидированы те небольшие по размерам или даже невидимые элементы государства, которые вели системный анализ всего происходящего, и в последующие периоды именно утрата системности стала особенностью планов и действий государства. Примером может служить участие в изматывающей гонке вооружений с выходом числа ядерных зарядов далеко за пределы, достаточные для сдерживания вероятного противника. Другой пример - равнодушие государства к

становлению организованной преступности и ее внедрению в местные элиты. Это явление, вполне совместимое с рыночной экономикой и либеральным государством, было смертельно опасно для советского хозяйства и государства.

Для объяснения обществу причин уже ощущаемого неблагополучия идеологическая партийно-государственная машина внедряла в массовое сознание ряд мифов (внедряла как непосредственно, так и через "теневую" систему - самиздат, анекдоты, кухонные дискуссии). Советские граждане и не догадывались, что их угнетают и эксплуатируют, пока им этого не объяснили. Не было ничего похожего на массовое недовольство советским строем, отрицания самой его сути. Но людей начал грызть червь сомнения.

Все в более широких кругах населения СССР, прежде всего в кругах интеллигенции, нарастало отчуждение от государства и ощущение, что жизнь устроена неправильно. Тем самым государство лишалось своей второй опоры - согласия.

Практическая работа № 2. «Внешняя политика СССР на рубеже 1970-х-80-х гг».

1. Прочтите отрывок из Заключительного акта совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе и ответьте на вопросы:

VII. Уважение прав человека и основных свобод, включая свободу мысли, совести, религии и убеждений. Государства - участники будут уважать права человека и основные свободы, включая свободу мысли, совести, религии и убеждений, для всех, без различия расы, пола, языка и религии... Государства - участники, на чьей территории имеются национальные меньшинства, будут уважать право лиц, принадлежащих к таким меньшинствам, на равенство перед законом, будут предоставлять им полную возможность фактического пользования правами человека и основными свободами и будут таким образом защищать их законные интересы в этой области. Государства - участники признают всеобщее значение прав человека и основных свобод, уважение которых является существенным фактором мира, справедливости и благополучия, необходимых для обеспечения развития дружественных отношений и сотрудничества между ними, как и между всеми государствами. Они будут постоянно уважать эти права и свободы в своих взаимных отношениях и будут прилагать усилия, совместно и самостоятельно, включая в сотрудничестве с Организацией Объединенных Наций, в целях содействия всеобщему и эффективному уважению их... В области прав человека и основных свобод государства - участники будут действовать в соответствии с целями и принципами Устава ООН и Всеобщей декларацией прав человека...

1. Назовите дату и место подписания документа.
2. Какое отношение имеет документ к Конституции 1977 г?

3. Какое отношение имеет документ к развитию диссидентского движения в СССР?

2. Прочтите отрывки из документов и ответьте на вопросы:

- из интервью Л.И. Брежнева корреспонденту «Правды» в январе 1980г.:

«Для нас было непростым решением направить в ____ советские военные контингенты. Но ЦК партии и Советское правительство действовали с полным сознанием своей ответственности, учитывали всю совокупность обстоятельств. Единственная задача, поставленная перед советскими контингентами, - содействие в отношении агрессии извне. Они будут полностью выведены из ____, как только отпадут причины, побудившие ____ руководство обратиться с просьбой об их вводе...

Разумеется, никакой советской «интервенции» или «агрессии» не было и нет. Есть другое: мы помогаем новому ____ по просьбе его правительства защищать независимость, свободу и честь своей страны от вооруженных агрессивных действий извне».

- «К положению в «А»:

1. Одобрить соображения и мероприятия, изложенные тт. Андроповым Ю.В., Устиновым Д.Ф., Громыко А.А.
2. Разрешить в ходе осуществления этих мероприятий им вносить коррективы непринципиального характера...
3. Осуществление этих мероприятий возложить на тт. Андропова Ю.В., Устинова Д.Ф., Громыко А.А.

Секретарь ЦК Л.И. Брежнев»

- «...Не подлежит сомнению, что ... события координально изменили политическое положение в мире. Они поставили под удар разрядку, создали прямую угрозу не только в этом районе, но и везде. Они затруднили (а может, сделали вообще невозможной разрядку) ратификацию договора ОСВ-2, жизненно важного для всего мира... Советские действия способствовали... увеличению военных бюджетов и принятию новых военно-технических программ во всех крупнейших странах, что будет сказываться еще долгие годы, усиливая опасность гонки вооружений. На Генеральной Ассамблее ООН советские действия ... осудили 104 государства, в том числе многие, ранее безоговорочно поддерживавшие любые действия СССР. Внутри СССР усиливается разорительная сверхмилитаризация страны...»

1. О каком событии идет речь?
2. Какова цель интервью Л.И. Брежнева?
3. Кто принимал решение о вводе войск?

4. Какое влияние оказало это событие на ситуацию в СССР?
5. Каковы международные последствия этого события?

3. Прочтите отрывок из Временного соглашения между СССР и США и ответьте на вопросы:

Статья I

Стороны обязуются не начинать строительство дополнительных стационарных пусковых установок межконтинентальных баллистических ракет (МБР) наземного базирования с 1 июля 1972 г...

Статья III

Стороны обязуются ограничить пусковые установки баллистических ракет подводных лодок (БРПЛ) и современные подводные лодки с баллистическими ракетами числом находящихся в боевом составе и в стадии строительства на дату подписания настоящего Временного соглашения, также дополнительно построенными пусковыми установками и подводными лодками в определенном для сторон порядке в качестве замены равного числа пусковых установок МБР старых типов, развернутых до 1964 г., или пусковых установок старых подводных лодок...

Статья V

1. В целях обеспечения уверенности в соблюдении положений настоящего Временного соглашения каждая из сторон использует имеющиеся в ее распоряжении национальные технические средства контроля таким образом, чтобы это соответствовало общепризнанным принципам международного права...

1. Как называется договор?
2. Когда, где и кем он был подписан?
3. Какую роль сыграл договор в международных отношениях?

4. Прочтите отрывок из труда историков и выполните задания:

После Кубинского кризиса отношения между супердержавами улучшились. Были заключены соглашения, "нормализующие" ситуацию в Европе, особенно четырехстороннее соглашение по Берлину (1971), давшее возможность двум германским государствам вступить в 1971 г. в Организацию Объединенных Наций, и Хельсинкские соглашения, одобренные Конференцией по безопасности и сотрудничеству в Европе, 1975г. Они казалось, по сути, означали мирный договор, знаменующий окончание как 2-й мировой, так и "холодной войны". Одновременно были подписаны соглашения, ограничивающие гонку ядерного вооружения. Тем не менее, несмотря на разрядку напряженности, конфликты между супердержавами продолжались, особенно в новых "точках" противостояния, таких как Южная Африка, Африканский Рог (т.е. северо-восток Африки) и Средний Восток. Однако в 1970-х гг., после улучшения отношений между

Соединенными Штатами и Китаем (чему способствовал президент США Никсон), госсекретарь США Киссинджер и премьер-министр Китая Чжоу Эньлай, учитывая уменьшение напряженности между США и СССР и ухудшение отношений между СССР и Китаем, придали отношениям между двумя (или, возможно, тремя) супердержавами новую форму. Можно сказать, что к середине 70-х гг. "холодная война" в ее первоначальной форме закончилась. Гонка вооружений между Востоком и Западом приняла форму международного конфликта по типу "действие – противодействие", в котором каждая сторона реагировала на малейшие шаги другой стороны. Объяснить истоки "холодной войны" весьма сложно, хотя имеются три пространственных объяснения. Одно из них усматривает причину "холодной войны" в образовавшемся после уничтожения мощи Германии "вакууме власти" в Центральной Европе и в новом биполярном балансе сил между супердержавами. С этой точки зрения, "холодная война" являлась традиционным конфликтом между великими державами, в котором идеологическое противостояние существенно вторично, а внутренние (структурные) напряжения двухполюсной (биполярной) системы, достигнув критического значения, не позволили удержать систему в равновесии. В соответствии со вторым объяснением, которое иногда называют традиционной или свободной интерпретацией, после 2-й мировой войны США хотели вернуть себе более скромную роль в мировой политике, однако, когда начался процесс разоружения и восстановления европейской экономики, были вынуждены перед лицом советской экспансии в Восточной Европе взять на себя более активную и не планируемую заранее роль в Европе для сдерживания советской мощи. Третье объяснение сводится к тому, что у американского капитализма существовала долгосрочная цель намеренно подорвать позиции коммунизма и расширить свое влияние на страны Европы, Среднего и Дальнего Востока. Некоторые авторы ищут истоки "холодной войны" в американской оппозиции Русской революции 1917 г. Конечно, многие выводы и оценки исходят из двух, а иногда и из всех трех вышеуказанных объяснений. 1980-е гг. – короткий, но интенсивный период возобновления противостояния, который иногда называют "новой холодной войной". Разрядка напряженности прекратилась в конце 1970-х гг., контроль над вооружением установить не удалось, в декабре 1979 г. СССР оккупировал Афганистан, а с 1980 г. начал оказывать все большее давление на Польшу. В США и Великобритании правительства Рейгана и Тэтчер по отношению к СССР использовали идеологическую терминологию худших времен "холодной войны". Европа начала перевооружаться в соответствии с т. н. "двухколейной" политикой НАТО, произошли изменения и в американской доктрине сдерживания, склонявшейся теперь к идее политической выгоды ограниченной ядерной войны и поиску способов защиты от советских ракет (стратегическая оборонная инициатива - СОИ). Как и после 1945 г., понять, что было действием, а что противодействием в отношениях между двумя сторонами, трудно. Во всяком случае к 1987 г. обе

державы вновь решительно пошли к соглашению, но в 1989 г. обозначился закат мощи СССР.

1. Выделите основные версии причин холодной войны, приводимые автором.
2. Что называют «новой холодной войной»?
3. Выделите проявления холодной войны на рубеже 70-80-х гг.

5. Прочтите отрывок из работы историков и выполните задания:

На рубеже 1970-х-1980-х гг. вновь произошел поворот к конфронтации между СССР и США. Причины такого хода международных событий были многообразными. Так, энергетический и сырьевой кризисы 70-х осложнили отношения между большой группой стран "третьего мира" и развитыми капиталистическими странами. Развивающиеся страны стали требовать изменения своего места и роли в мировом хозяйстве, выдвинув идею установления нового международного экономического порядка. В мире продолжались процессы революционного обновления. В 1975 образовались революционно-демократические правительства в Анголе и Мозамбике, в 1978 г. произошла революция в Афганистане, а в 1979 г. имела место антишахская революция в Иране. Все это рассматривалось как поражение США.

В провале разрядки сыграли свою роль также прямолинейность и неоправданная жестокость политического курса тогдашнего советского руководства. Они выразились в форсированном развитии военных программ, в размещении в странах ОВД новых советских ракет средней дальности, в военно-силовой направленности помощи ряду стран "третьего мира". Не способствовала разрядке и ухудшающаяся экономическая ситуация СССР в годы так называемого застоя.

К концу пребывания администрации Картера у власти переход к конфронтации стал определяющей тенденцией во внешней политике США и в американо-советских отношениях. Этот курс нашел отражение в "доктрине Картера", выдвинутой президентом в январе 1980 г. Согласно ей, район Персидского залива объявлялся зоной американских интересов, для ограждения которой от "посягательств извне" США были готовы использовать любые средства, включая вооруженные силы. В 1979 г. было принято решение НАТО как противовес советским ракетам в западноевропейских странах разместить американские ракеты средней дальности и крылатые ракеты.

С приходом Рейгана были приняты новые практические решения, подрывающие разрядку. Администрация Рейгана приняла крупномасштабную программу гонки вооружений, которая включала производство нейтронного оружия, новых баллистических ракет и др. США отказались ратифицировать договор ОСВ-2, подписанный в 1979 г. Летом 1982 г. последовал их отказ от участия в переговорах США, СССР и Англии по вопросам запрещения ядерных испытаний. Тогда же США отказались от

договора 1974 г. об ограничении подземного испытания ядерного оружия. В 1981-1982 гг. были введены новые ограничения на торговлю с СССР. А в 1983 г. США приняли решение о начале разработки новых видов ядерного оружия с выводом его в космос, которое получило название "стратегической оборонной инициативы". Осуществление этой программы "звездных войн" означало бы аннулировать договора ОСВ-2 и подрыв всей системы соглашений о предотвращении ядерной войны.

Поворот к конфронтации в международных отношениях на рубеже 70-80-х гг. был обусловлен и рядом внешнеполитических акций СССР, нарушающих нормальное отношение между государствами и прямо противоречащих положениям Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе. Особое возмущение мирового общественного мнения вызвали ввод советских войск в Афганистан в декабре 1979 г. и объявленное в декабре 1981 г. военное положение в Польше. Была развернута ожесточенная антисоветская кампания. Под ее аккомпанемент началась новая фаза гонки вооружений, в которой участвовали оба военных блока. В конце 1983 г. правительства Англии, ФРГ и Италии дали согласие на размещение американских ракет.

Таким образом, для первой половины 80-х гг. был характерен поворот от разрядки к конфронтации.

1. Выделите причины обострения холодной войны на рубеже 1970-80-х гг.
2. Выделите проявления нового противостояния между двумя системами и их лидерами.

Тема 1.2 Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг.

Практическая работа № 3. «Распад СССР и образование СНГ».

1. Прочтите отрывок из резолюции I съезда шахтеров СССР и ответьте на вопросы:

«Мы требуем, чтобы КПСС уже сегодня была лишена привилегированного положения на наших предприятиях и в учреждениях. Парткомы и комитеты ВЛКСМ должны быть выведены с предприятий и учреждений.

Мы считаем, что в условиях становления многопартийности должен быть решен вопрос о национализации созданной народом собственности КПСС, а также созданы реальные возможности для деятельности партий»

1. Что подразумевается под привилегированным положением КПСС и ВЛКСМ?
2. Что положило начало формированию многопартийности в СССР?
3. Когда была принята резолюция?

2. Прочтите отрывок из работы современного историка и ответьте на вопросы:

«Альтернативные выборы стали мощным катализатором политического кризиса, охватившего коммунистическую систему в СССР. Фактически в ходе выборов встал вопрос «кто кого?: партаппарат или демократия? В условиях ухудшения материального положения населения именно привилегии стали ахиллесовой пятой номенклатуры. Противники номенклатуры стали называться демократами».

1. Объясните понятие «альтернативные выборы»
2. Когда началось проведение выборов на альтернативной основе в СССР?
3. Почему альтернативные выборы стали катализатором политического кризиса в СССР?

3. Прочтите отрывок из присяги при вступлении на должность Президента и ответьте на вопросы:

«Клянусь при осуществлении полномочий Президента РСФСР соблюдать Конституцию и законы РСФСР, защищать ее суверенитет, уважать и охранять права и свободы человека и гражданина, права народов РСФСР и добросовестно исполнять возложенные на меня народом обязанности».

1. Назовите первого президента РСФСР и дату его избрания.

2. К какому из процессов, характерных для последнего периода существования СССР, можно отнести данный документ?
3. Назовите дату провозглашения независимости России.

4. Прочтите мнение Е. Гайдара о причинах роспуска СССР и прокомментируйте его:

«Дата краха СССР она хорошо известна. Это, конечно, никакие не Беловежские соглашения, это не августовские события, это 13 сентября 1985 г. Это день, когда министр нефти Саудовской Аравии Ямани сказал, что Саудовская Аравия прекращает политику сдерживания добычи нефти, и начинает восстанавливать свою долю на рынке нефти. После чего, на протяжении следующих 6 месяцев, добыча нефти Саудовской Аравией увеличилась в 3,5 раза. После чего цены рухнули. Там можно смотреть по месяцам - в 6,1 раза».

5. Проанализируйте материал таблицы:

	1985 г.	1991 г.
Советский золотой запас	Около 2500 т	240 т
Продажа «биг-маков» в Москве	0	15 млн
Число политзаключенных	600	0
Официальный курс доллара	0,6 руб	90 руб
Политические партии	1	12
Официальные темпы роста советской экономики	+ 2,3%	- 11%
Внешний долг	10,5 млрд долларов	52 млрд долларов
Цена кг мяса	2 руб	100 руб
Экспорт нефти	1172 млн баррелей	511 млн баррелей

6. Прочтите отрывки из статьи А.В. Шубина и выполните задания:

«Проблема причин распада СССР продолжает будоражить и раскалывать общественное мнение. Для одних события 1991 г. – результат заговора, злой воли нескольких чиновников и иностранных спецслужб, для других – неизбежный результат непреодолимых объективных обстоятельств...

Среди объективных факторов, способствовавших распаду СССР, можно назвать социально-экономический кризис, этноконфликты, внешнеполитические проблемы. Однако этноконфликты развивались прежде всего на периферии СССР, а не в треугольнике Москва-Киев-Минск, где в декабре 1991 г. был решен вопрос о роспуске СССР. Периферийные этноконфликты характерны для всех существовавших в прошлом империй, и проходят века, прежде чем они распадаются. Те конфликты, которые

нарастали в СССР в 1988-1990 гг. и фактически стабилизировались к середине 1991 г., могли привести к сокращению территории государства, но не к его полному распаду.

Внешнее давление на СССР, связанное с «Холодной войной», также ослабевало – в 1990 г. «Холодная война» фактически уже прекратилась. Социально-экономический кризис был наиболее тяжелым объективным фактором, воздействовавшим на ситуацию. Но нельзя забывать, что социально-экономические кризисы происходят в истории всех государств, что как правило не ведет к их распаду. К тому же социально-экономический кризис 1989-1991 гг. был связан с целым рядом субъективных обстоятельств – и с ошибками реформаторов, и с разрушительными последствиями политической борьбы.

В 1990 г. национальные движения одержали победу на выборах в республиках Прибалтики и Закавказья, на западе Украины, а также в ряде автономных республик... В России подавляющее большинство населения и политиков ни о какой независимости от СССР не помышляло...

До середины 1989 г. дискуссия сторонников и противников усиления республиканской власти в РСФСР велась вяло. Но ее оживили «патриоты», которые помогли «расставить точки над i». На съезде народных депутатов известный лидер «патриотов» писатель В. Распутин сделал заявление, серьезно повлиявшее на настроения оппозиционных интеллектуалов: «Мы, россияне, с уважением и пониманием относимся к национальным чувствам и проблемам всех без исключения народов и народностей нашей страны. Но мы хотим, чтобы понимали и нас... Здесь, на Съезде, хорошо заметна активность прибалтийских депутатов, парламентским путем добивающихся внесения в Конституцию поправок, которые позволили бы им распрощаться с этой страной. Не мне давать в таких случаях советы. Вы, разумеется, согласно закону и совести распорядитесь сами своей судьбой. Но по русской привычке бросаться на помощь, я размышляю: а может быть, России выйти из состава Союза, если во всех своих бедах вы обвиняете ее, и если ее слаборазвитость и неуклюжесть отягощают ваши прогрессивные устремления? Может, так лучше? Это, кстати, помогло бы и нам решить многие проблемы, как настоящие, так и будущие». Впервые слова о выходе России из Союза были сказаны с высокой трибуны... Рядом со случайными выкриками просматривалась и продуманная объединенная тактика расчленителей Союза – с краев отваливать действиями «народных фронтов» (опять «народные» и опять захватом), а в центре расшатывать опоры государственного здания... В программе «Блока общественно-патриотических движений» на выборах 1990 г., который выдвинул таких политиков, как В. Анпилов, И. Глазунов, С. Куняев, С. Кургинян, М. Шмаков и др., говорилось: "Советская Россия восстановит или же создаст заново собственную систему административно-хозяйственного управления, которое прекратит не предусмотренное договором о создании Союза ССР вмешательство союзных органов в дела республики". В этой формуле

содержался прямой путь к развалу СССР, который позднее проделает Б. Ельцин и российский центр власти.

«Демократическому движению», безусловным лидером которого с 1990 г. стал Б. Ельцин, удалось возглавить и повести за собой значительную и наиболее массовую часть гражданского общества. Объединяющей идеей этой социально-политической силы стала вестернизация. Ориентация на западные образцы сделали лидеров “демократического движения” естественными союзниками западных государств, что в условиях завершения «Холодной войны» придало действиям российских лидеров поддержку на международном уровне. В этих условиях внешний фактор приобрел новое значение: образовалась коалиция государств Запада и сторонников вестернизации, которая позволяла закрепить изменения структуры СССР на международном уровне. Исход драмы 1991 г. зависел от конкретных шагов и личных решений таких лидеров, как М. Горбачев, Б. Ельцин, Л. Кравчук и Н. Назарбаев. Среди многочисленных лидеров, провозглашенных президентами в 1990-1991 гг., решающее влияние на события оказывали Горбачев и Ельцин... Горбачев оказался несозвучен массовым движениям... Ельцин был способен к эффектным радикальным актам, которые вызывали массовую поддержку в условиях драматичной конфронтации. Горбачев предпочитал «уговаривание», а Ельцин предлагал радикальные «простые» решения, мобилизуя на свою сторону протестные группы населения. Успех второго типа поведения был более вероятен в условиях революционного кризиса, но чреват деконструктивностью... Важной неудачей Горбачева стала его неспособность оказать организационную помощь тем силам, которые были готовы поддерживать политический центр и реформированный союз... Неспособность команды Горбачева создать демократическую коалицию в защиту обновленного социализма и Союза вскоре привела лидера СССР к полной изоляции в обществе.

Хоть и не все, но очень многое в судьбе Союза зависело от позиции его президента. В то время, как «демократы» и «патриоты» сделали ставку на российский центр власти, а несколько периферийных республик взяли курс на независимость, Горбачев искал возможность перехватить инициативу. Цена ошибки в этих условиях была критической. Не имея возможности применить вооруженную силу даже для сдерживания массовых движений в Прибалтике (такая попытка сдерживающего насилия в январе 1991 г. показала свою полную неэффективность), союзное руководство пыталось удержать прибалтийские республики в рамках СССР, принимая сценарий переустройства для всего Союза, предложенного народным фронтом и ЦК КПЭ в 1988 г. (и в 1989 г. уже не удовлетворявшем национальных лидеров). Так в 1990 г. союзным центром была принята идея перезаключения Союзного договора, легитимизирующего наиболее разрушительные для СССР тенденции...

В то же время до подписания союзного договора у республиканских властей еще не было возможности совершить ликвидацию Союза, так как это позволяло обвинить их в перевороте, что было описано, пока сохранялись

союзные силовые структуры. Само подписание договора «сняло проблему» неясности статуса Союза и республик, означало решение вопроса о форме государства. Дальнейшая борьба уже должна была вестись по новым, согласованным правилам игры. В этих условиях затяжка подписания Договора до конца периода отпусков была крайне опасна – что и подтверждали события ГКЧП.

Значение ГКЧП заключается как раз в том, что он вывел союзный центр за рамки легитимности. А крах силового варианта действий нейтрализовал участие союзных силовиков в дальнейшей борьбе. После поражения руководителей союзных ведомств вся полнота власти в России перешла уже не к Горбачеву, а к Ельцину. Несмотря на то, что продолжались переговоры о новом союзном договоре, руководители республик все более склонялись к мысли о том, что им нужна вся полнота власти, без какого-либо союзного центра. Национальные кланы номенклатуры вступили в более тесный союз с национальными движениями...

Три политика «оперативно» завершили уничтожение СССР, объявив о прекращении соглашения 1922 г. По словам советников Ельцина договор «фиксировал тот тупик, в который зашел процесс согласования новой модели Союза». Но в том-то и дело, что сам тупик возник в результате неуступчивости российской и украинской правящих элит (белорусское руководство в этот период играло роль ведомого). Стремясь оправдать свою позицию, авторы Заявления глав государств Республики Беларусь, РСФСР, Украины возлагали ответственность за свои действия на Горбачева (как в дальнейшем российские реформаторы будут возлагать на Перестройку ответственность за печальные результаты «шоковой терапии»): «недальновидная политика центра привела к глубокому экономическому и политическому кризису, к развалу производства, катастрофическому понижению жизненного уровня практически всех слоев общества»... 10 декабря Верховные Советы Украины и Белоруссии ратифицировали соглашение о создании СНГ и денонсировали договор 1922 г. о создании СССР.

Это событие мирового значения произошло при относительном спокойствии населения... Причина того, что “народ безмолвствовал”, заключается в умелом политическом маневрировании инициаторов ликвидации СССР. Им удалось на короткий, но решающий период создать впечатление, что происходит смена режима, а не изменение государственных границ. СНГ было представлено в качестве новой формы все той же страны. К смене режима общественное мнение уже было подготовлено после поражения КПСС, и переименование СССР казалось естественным для значительной части населения. Лишь часть участников этой драмы понимала, что речь идет не о смене власти, а о международном закреплении границ, которые еще вчера были административными, о необратимом разделении страны... В декабре 1991 г. процесс распада СССР принял необратимый характер»...

1. Выделите причины распада СССР, которые автор считает объективными.
2. Выделите субъективные причины распада СССР, указываемые автором.
3. Выскажите свое мнение по поводу того, какие причины распада СССР автор считает основными, главными.

7. Прочтите отрывок из труда современного историка и выполните задание:

«По мере развития перестройки все большее значение стали приобретать национальные проблемы, которые зачастую искусственно раздувались политическими деятелями.

С началом демократизации и восстановления исторической правды, накопившееся за долгие годы напряжение разрядилось в стремительно нараставших центробежных силах. Так, годовщина подписания советско-германского пакта 1939 г. (впервые за многие годы оказавшегося в центре внимания печати) стала поводом для массовых манифестаций 23 августа 1987 г. в столицах трех прибалтийских республик.

Связанная с национальными отношениями напряженность возникла почти во всех республиках. Она затронула самые разные вопросы, от требований признания государственного статуса национального языка (сформулированных сначала в Прибалтийских республиках, затем на Украине, в Грузии, Молдавии, Армении и в других республиках) до возвращения на историческую родину депортированных народов.

Вставшие в центр внимания национальные проблемы привели к обострению конфликтов между русскими «колонизаторами» и представителями «коренных» национальностей (прежде всего в Казахстане и в Прибалтике) или между соседними национальностями (грузины и абхазы, грузины и осетины, узбеки и таджики, армяне и азербайджанцы и т.д.). Наиболее трагические формы принял конфликт между армянами и азербайджанцами по поводу Нагорного Карабаха, вылившийся в настоящую войну между Арменией и Азербайджаном.

В 1989 г. и в 1990-1991 гг. произошли кровопролитные столкновения в Средней Азии (Фергана, Душанбе, Ош и др.) Особенно пострадали национальные меньшинства, к которым относилось и русскоязычное население. Районом интенсивных этнических вооруженных конфликтов был Кавказ, прежде всего Южная Осетия и Абхазия. В 1990-1991 гг. в Южной Осетии, по существу, шла настоящая война, в которой не применялись только тяжелая артиллерия, авиация и танки. Столкновения, в том числе и с применением огнестрельного оружия, происходили и между различными горскими народами.

Противостояние имело место также в Молдове, где население гагаузских и приднестровских районов протестовало против ущемления их национальных прав, и в Прибалтике, где часть русскоязычного населения

выступала против политики руководства республик. Эти противостояния поддерживались и провоцировались частью центрального руководства СССР и КПСС.

В Прибалтийских республиках, на Украине, в Грузии острые формы принимает борьба за независимость, за выход из СССР. В начале 1990 г., после того как Литва провозгласила свою независимость, а переговоры о Нагорном Карабахе зашли в тупик, стало очевидно, что центральная власть не в состоянии использовать экономические связи в процессе федеративных отношений, что было единственным способом предотвратить распад Советского Союза.

Национальные конфликты вызвали «разбегание» республик и «парад суверенитетов»:

1988 г. - оппозиция в Прибалтике берет курс на выход из СССР.

1988 г. - начало армяно-азербайджанского конфликта по поводу принадлежности Нагорного Карабаха. Большие жертвы, свыше 800 тыс. беженцев. Беспомощность союзных структур.

1990 г. - республики принимают Декларацию о суверенитете (в том числе и Россия), заявляют о преимуществе своих законов перед союзными. Первой была Литва, которая 11 марта 1990 г. объявила о суверенитете в нарушении закона СССР о порядке выхода республик из СССР.

Демократическим путем удержать власть союзный центр уже не мог и вынужден прибегнуть к военной силе (Тбилиси - сентябрь 1989 г., Баку - январь 1990 г., Вильнюс и Рига - январь 1991 г., Москва - август 1991 г.).

Последней каплей, подтолкнувшей часть партийно-государственного руководства СССР к выступлению, стала угроза подписания нового Союзного договора.

1990-1991 гг. - обсуждение нового Союзного договора (широкие полномочия республик при сохранении единого государства);

17 марта 1991 г. состоялся Всесоюзный референдум, на котором 76,4 % голосовавших высказываются за сохранение СССР;

23 апреля 1991 г. в Ново-Огарево состоялись переговоры Горбачева с руководителями девяти союзных республик о новом союзном договоре. Все участники переговоров поддерживали идею создания обновленного Союза и подписания такого договора. Его проект предусматривал создание Союза суверенных государств (ССГ) как демократической федерации равноправных советских суверенных республик. Намечались перемены в структуре органов власти и управления, принятие новой Конституции, изменение избирательной системы. Подписание договора было назначено на 20 августа 1991 года...

1. Выделите основные зоны межнациональных конфликтов в СССР.
2. Систематизируйте требования национальных движений.
3. Что предпринимает консервативное крыло руководства СССР для срыва подписания нового Союзного договора?

Тема 2.2 Укрепление влияния России на постсоветском пространстве

Практическая работа №4. «Россия и страны СНГ»

1. Прочтите статью и выделите основные противоречия между странами СНГ, обозначенные в ней:

Владимир Кузьмин "Российская газета" - Федеральный выпуск №5572 (196). 05.09.2011

В субботу в столице Таджикистана главы государств - участниц СНГ отпраздновали 20-летний юбилей организации. Несмотря на общую праздничную атмосферу, многие спорные моменты, сохраняющиеся между отдельными государствами, проявили себя в полной мере.

Для начала юбилей Содружества не для всех оказался поводом, чтобы приезжать в Душанбе. Президенты Узбекистана, Азербайджана и Белоруссии по разным причинам в Таджикистан не полетели, отправив вместо себя во главе делегаций премьер-министров своих стран. А на расширенном заседании глав государств и правительств начались первые обмены острыми замечаниями.

Сперва в традиционном споре за Нагорный Карабах сошлись президент Армении Серж Саргсян и премьер-министр Азербайджана Артур Раси-заде. В соответствии с алфавитным порядком премьер выступал первым, был при этом краток и сдержан. "Еще не все вопросы решены", - заявил он о сохраняющихся территориальных конфликтах, пожелав Содружеству плотнее заниматься этими проблемами. Президент Армении же развернуто дал понять, что 20 лет назад народ Нагорного Карабаха провозгласил свою независимость, за эти два десятилетия там выросло поколение людей, которые вообще не понимают, почему кто-то эту независимость обсуждает и оспаривает.

Премьер-министр Азербайджана был вынужден повторно взять слово. "Я полагаю, что многие из присутствующих в большей или меньшей степени знакомы с проблемой Нагорного Карабаха, и надеюсь, что это выступление касалось той части, которая не в курсе этой проблемы или будет в основном для внутреннего пользования, - заявил Раси-заде. - Внимательно слушая выступление, подумалось, может быть, прямо на юбилейном заседании глав государств проголосовать за независимость Нагорного Карабаха. Тогда зачем Минская группа? Зачем другие инициативы?"

Президент Медведев заметил, что и на территории СНГ и внутри самой организации еще остается много проблем и все их прекрасно знают. "Многое из того, что говорилось и говорится, - справедливо и правильно, но, по мнению России, это, конечно, не должно умалять для нас значение данной структуры, ее историческую роль в поддержании стабильности на постсоветском пространстве", - считает российский президент. И сейчас страны СНГ нашли оптимальную схему сотрудничества, которое обеспечивает гибкость участия в нем любой страны. «Не существует никакой

альтернативы СНГ в качестве существующей единственной платформы для обеспечения сотрудничества заинтересованных государств во всех возможных сферах взаимодействия, и хочу вас заверить, уважаемые коллеги, что для России эта позиция будет неизменной», - заявил Медведев.

Отдельно он решил заострить внимание на проблеме организации наблюдения за выборами и референдумами в странах Содружества. Основной вопрос, по мнению российской стороны, заключается в том, что международные наблюдатели порой демонстрируют откровенно политизированный подход и двойные стандарты. В СНГ же вполне успешно действует собственная миссия по наблюдению за выборами и группа наблюдателей по линии Межпарламентской ассамблеи Содружества. "Поэтому полагаю важным обеспечить более активную роль миссий от СНГ в наблюдении за выборами в наших государствах, - уверен российский лидер. - Это будет на пользу нашим странам и будет в лучшей степени способствовать демократии и всестороннему развитию политических систем наших государств". - Все мы, естественно, стремимся к проведению свободных и демократических выборов, но это не означает открытой дороги для любой посторонней силы в смысле формирования извне внутренней ситуации в наших государствах, и именно поэтому предлагаю укреплять сотрудничество по этому направлению, - выступил Медведев с инициативой.

На полях саммита шли разные переговоры. В том числе очный и заочный российско-украинский газовый диалог. Президент Украины Виктор Янукович рассказал, что переговоры продолжаются постоянно и будут продолжены. "Надеюсь, у нас хватит мудрости найти совместное решение без суда. И я рассматриваю суд как уже последнюю инстанцию, когда будут исчерпаны во время переговоров все наши возможности", - подчеркнул он.

Российская делегация в Душанбе продолжала гнуть свою линию. "Российский президент обратил внимание украинских партнеров на то, что те предложения, которые были переданы российскому правительству и о которых было доложено ему, не содержат конкретики", - сообщила пресс-секретарь главы государства Наталья Тимакова. Действующий газовый договор Москва считает безусловным к исполнению, и его нельзя пересмотреть в одностороннем порядке, и если понадобится отстаивать свои позиции в суде, то российская сторона готова и к этому.

Неприемлемы для России и возможные манипуляции Киева с реорганизацией "Нафтогаза Украины". "Любые внутригосударственные решения Украины не должны влиять на исполнение международных обязательств. В противном случае это может повлечь за собой тяжелые последствия для экономики Украины", - предупредила Тимакова.

2. Прочтите статью и выполните задание:

Москва остается крупнейшим торговым партнером Кишинева.

18.10.11

Премьер-министр Молдовы Влад Филат провел сегодня в Санкт-Петербурге встречу со своим российским коллегой Владимиром Путиным,

сообщает «Новый Регион» со ссылкой на пресс-службу молдавского правительства. Российский премьер приветствовал молдавского коллегу, прибывшего в северную столицу для участия в совещании глав правительств стран СНГ, и подчеркнул, что данное мероприятие является хорошей возможностью обсудить двусторонние отношения. «Хотя в молдово-российских отношениях были хорошие и не очень хорошие периоды, важно, что сегодня наши отношения хороши и конструктивны», – заявил, в частности, Владимир Путин.

В свою очередь, Влад Филат отметил необходимость сохранения позитивной динамики в двусторонних отношениях и напомнил, что в скором времени Москва и Кишинев отметят 20-летие со дня установления дипломатических отношений. Молдавский премьер также выступил за активизацию экономических отношений двух стран. «Многие проблемы, затронутые в ходе наших предыдущих встреч, уже решены, – отметил Филат. – Те же, что остались, будут решены. Наша сторона проявляет открытость и прагматичный подход в этом вопросе». Глава молдавского правительства также отметил прогресс в двусторонних экономических отношениях, добавив, что Российская Федерация остается самым крупным торговым партнером Республики Молдова.

Касаясь проблемы поставок российского газа в РМ, Филат попросил о заключении нового контракта сроком на 5 лет, который принимал бы в расчет и возможное снижение тарифа на голубое топливо. Со своей стороны, российский премьер сказал, что сообщит эту просьбу ответственным лицам, которые рассмотрят ее и вынесут решение.

Кроме того, премьер-министр Молдовы затронул и вопрос импорта в Россию молдавских вин, попросив продления лицензии московского терминала «Солнцево», срок действия которой истекает уже завтра. Посредством этого, а также петербургского терминала молдавские вина поставляются на российский рынок. Владимир Путин заявил, что даст соответствующие указания для решения вопроса.

Говоря о приднестровской проблеме, оба премьер-министра положительно оценили возобновление переговоров в формате 5+2, что стало возможным на встрече в Москве 21 сентября. Филат при этом поблагодарил своего российского коллегу за усилия, приложенные для возобновления переговоров, и выразил убежденность в том, что в формате 5+2 будет найдено решение приднестровской проблемы.

1. Выделите основные проблемы взаимоотношений России и Молдовы.
2. Какую роль в рамках СНГ играют тарифы на российский газ?

Тема 2.4 Развитие культуры в России

Практическая работа №5. «Основные события культурной жизни современной России».

Прочитайте краткий материал по теме и составьте доклад:

Конец XX — начало XXI в. — один из сложных и противоречивых периодов в развитии отечественной культуры. С одной стороны, острый социально-экономический кризис, политическая борьба в обществе, потеря Россией статуса великой мировой сверхдержавы поставили профессиональное искусство, науку и образование России в трудное положение. Вместе с тем страна продолжала сохранять большой культурный и научный потенциал, основой которого является многочисленный слой российской интеллигенции — носитель традиций отечественной культуры. Удалось сохранить большинство научных учреждений и обеспечить преемственность научных школ. Заслуженным признанием достижений российской науки стало присвоение ряду российских ученых престижных международных научных премий.

Серьезные трудности, вызванные сокращением государственных ассигнований в 1990-е гг., испытало отечественное образование. Все больше специалистов стало готовиться на коммерческой основе, что ограничило возможности получения высшего образования детьми из малоимущих семей. Расширился частный сектор как в среднем, так и в высшем образовании. С конца 1990-х гг. началось проведение новой реформы по модернизации образовательной системы. Ее основными чертами стали: восстановление системы массового дошкольного образования, формирование региональных моделей профессионального образования, обеспечение доступа в Интернет для всех школ страны, проведение эксперимента по введению единого общенационального экзамена на аттестат зрелости выпускников средней школы, зачисление в вузы по результатам единого экзамена, установление дифференцированной платы за обучение.

Значительно возросла роль религии в жизни общества. Восстанавливаются старые и строятся новые храмы и монастыри. Церковь активно участвует в общественной жизни. Столь же существенную роль в возрождении духовных ценностей играют в современной России и другие традиционные религии: мусульманство, иудаизм, буддизм.

Важнейшей чертой духовной жизни стало все усиливающееся влияние средств массовой информации на общественное сознание. В России к концу 1990-х гг. существовало около 300 государственных и почти 500 частных

телеканалов. Сформировалась система спутникового телевидения. В стране появилось огромное количество периодических изданий, сформировался широкий рынок художественной литературы, аудио- и видеопродукции, в том числе и низкопробного содержания.

Современное отечественное искусство и литературу отличают коммерциализация и деидеологизация, развитие массовой культуры. На российской сцене начали осваиваться новые театральные жанры. Возрождается отечественный кинематограф. Появилось большое количество частных киностудий, молодых режиссеров (А. Балабанов, Д. Евстигнеев, трагически погибший С. Бодров и др.). Крупными событиями в культурной жизни являются международные кинофестивали: Московский, «Киногавр», «Золотой витязь», «Сталкер», «Окно в Европу», «Созвездие» и др. Одной из авторитетных наград в отечественном кинематографе стала премия.

Современное изобразительное искусство и скульптура представлены широким спектром художественных направлений. Современные художники получили возможность выставляться в многочисленных художественных галереях, активизировались их контакты с западными коллегами. Российское зодчество, освоив прежде малодоступные тенденции мировой архитектуры, постепенно выходит из кризиса, вызванного господством «архитектуры чиновников» последней четверти XX в.

В литературе произошла смена поколений. Наряду с изданием и переизданием произведений классической литературы и эмигрировавших писателей и поэтов значительный сегмент на рынке принадлежит современным авторам, таким как С. Гандлевский, И. Дмитриев, А. Сергеев, Т. Толстая, В. Пелевин, В. Сорокин, М. Фрай, Б. Акунин и др. Существенную роль в возрождении общественного интереса к современной прозе играют ежегодные негосударственные литературные премии.

Существенные изменения наметились в музейной жизни. Произошло переоформление экспозиций, из запасников были возвращены произведения альтернативного (советскому) искусства. Частыми стали выставки зарубежного искусства и выставки российского искусства за рубежом. В наиболее трудном положении находятся провинциальные музеи, многие из которых испытывают большие материальные трудности.

Широкое развитие получила культура массовых зрелищ и праздников, в том числе и спортивных. Идет процесс восстановления, в основном на коммерческой основе, инфраструктуры массового спорта. Сформировалась система профессиональных спортивных клубов в игровых видах спорта (футбол, баскетбол, хоккей). Широко применяется практика выступления российских спортсменов за спортивные клубы других стран.

В целом в конце XX — начале XXI в. культура оказалась в непростом положении, переживая период адаптации к условиям рыночной экономики и социальной дифференциации общества, испытывая острую необходимость государственной поддержки при сохранении творческой свободы и художественного многообразия.

Доклад – вид работы студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

1. Подбор и изучение основных источников по теме (как и при написании сообщения, рекомендуется использовать не менее 8 - 10 источников).

2. Составление библиографии.

3. Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений:

1) тщательно изучить материал в целом;

2) необходимо составить конспект первоисточника, выделяя узловые вопросы, касающиеся темы сообщения. На них будет уместно ссылаться и цитировать, готовя доклад;

3) при написании доклада можно включать основные этапы развития культуры, характеристики исторической эпохи.

Тема 2.5 Перспективы развития РФ в современном мире

Практическая работа №6. «Перспективные направления и основные проблемы развития РФ на современном этапе»

1. Прочтите отрывок из воспоминаний Е.Т. Гайдара и ответьте на вопросы:

«Часам к двенадцати в воскресенье утром приехал к нему (С.А. Филатову – главе президентской администрации) на дачу и здесь узнал, что президент принял решение приостановить работу Верховного Совета, объявив новые выборы и провести референдум по Конституции. Филатову поручено продумать политический сценарий предстоящих событий. Сергей Александрович сказал, что все это вызывает у него серьезное беспокойство. Спросил, какова моя точка зрения.

После того, как Верховный Совет открыто проигнорировал ясно выраженную апрельским референдумом волю народа к продолжению реформ и отверг одну за другой все попытки найти между двумя ветвями власти разумный компромисс, неизбежность подобного решения была очевидной. Но выбранный момент не казался подходящим.

... Не могу дозвониться до Грачева, связываюсь с его первым заместителем. Общее ощущение хаоса и нерешительности только усиливается. Прекрасно понимаю, насколько трудно в сложившейся ситуации задействовать армию.

... Принимаю решение о необходимости обратиться к москвичам за поддержкой.

... Подъезжаем к Российскому телевидению. Вход забаррикадирован. После долгих и настороженных переговоров моей охраны и охраны телевидения нас, наконец, пропускают».

1. Укажите, когда происходили описываемые события.
2. Используя текст и знания по истории укажите причины указанных событий (не менее трех).
3. Назовите имена политических деятелей, возглавлявших противоборствующие в конфликте стороны.
4. Каковы итоги и последствия описанного конфликта?

2. Прочтите отрывок из сочинения современных историков и ответьте на вопросы:

«Замыслы и деятельность реформаторов можно вкратце свести к решению следующих задач: «отпустить цены», ликвидировать хронический дефицит продовольствия и товаров, внедрить рыночные механизмы в экономическую сферу, осуществить приватизацию промышленности и объектов недвижимости, создать значительный по численности и по своему

общественному значению средний класс. Часть этих задач удалось решить, часть – нет.

Поскольку социалистическая экономика была предельно огосударствлена, одним из основных направлений реформирования стало ее разгосударствление. Реформаторы стремились к быстрому, необратимому, революционному переделу собственному, исключая реставрацию социалистических отношений... На основе имущества государственных предприятий создавались акционерные общества... Все делалось для того, чтобы частная собственность вытеснила государственную в самые кратчайшие сроки... Возможности приобретения собственности и акций были чаще всего связаны с высоким постом в государственном или хозяйственном аппарате»...

1. Назовите хронологические рамки описываемого периода.
2. Какое название получила экономическая политика реформаторов в данный период?
3. Назовите имена реформаторов, которые осуществляли названные мероприятия.
4. Раскройте сущность понятия «отпуск цен» каким синонимом можно заменить его?
5. Как называется процесс передачи государственной собственности частной? Какой синоним этого понятия приведен в тексте?
6. Назовите, используя текст и знания по истории, какие задачи удалось решить реформаторам.
7. Укажите нерешенные реформаторами задачи и причины неудач.

3. Прочтите отрывок из источника и выполните задание:

Социально-экономическая политика в период президентства В.В. Путина

В 2000-е годы В.Путиным были подписаны ряд законов, которыми были внесены поправки в налоговое законодательство: была установлена плоская шкала подоходного налога с физических лиц в 13 %, снижена ставка налога на прибыль до 24 %, введена регрессивная шкала единого социального налога, отменены оборотные налоги и налог с продаж, общее количество налогов было сокращено в 3 раза (с 54 до 15). Налоговая реформа способствовала увеличению собираемости налогов и стимулировала экономический рост. Налоговая реформа оценивается экспертами как один из самых серьезных успехов В. В. Путина.

В октябре 2001 года В. В. Путин подписал новый Земельный кодекс РФ, который закрепил право собственности на землю (кроме земель сельхозназначения) и определил механизм её купли-продажи. В июле 2002 В. В. Путиным был подписан федеральный закон «Об обороте земель сельскохозяйственного назначения», который санкционировал куплю-продажу и земель сельскохозяйственного назначения.

В президентском послании Федеральному собранию в 2003 году В. В. Путин поставил задачу добиться конвертируемости российского рубля по текущим и капитальным операциям. К 1 июля 2006 года эта задача была выполнена.

Одним из факторов экономического роста являются последствия дефолта 1998 года, приведшего к резкому подоружанию импортных товаров по сравнению с отечественными, и, как следствие, к значительному улучшению конкурентоспособности российских товаров на внутреннем рынке.

В период президентства Владимира Путина обостряется разрыв между ростом, с одной стороны, валового внутреннего продукта и производительности труда и, с другой, ростом зарплат. Так, в период 1997—2004 годов ВВП вырос на 35,9 %, тогда как реальная зарплата населения на 54,2 %. Одним из последствий этого становится углубление разницы между доходами 10 % самых богатых и 10 % самых бедных (1991 год — 4,5 раза, 1997 — 13 раз, 2004 — 14,9 раз, 2006 — 15,3 раза). По данным Госкомстата РФ, на 2005 год ВВП России на душу населения составил 11 861 долл. США в год, что составляет 1-е место среди стран СНГ, и 51-е место в мире. По суммарному объёму ВВП Россия в 2007 году находилась на 7-м месте в мире. (Для сравнения: ВВП на душу населения в год в Люксембурге (1-е место в мире) составляет 70 014 долл., в США (6-е место в мире) — 41 478 долл., в Гонконге (10-е место) — 35 680 долл. ВВП на душу населения в год в самых бедных странах мира (Гвинея-Биссау, Мозамбик, Конго и др.) колеблется в пределах 250—750 долл.)

По мнению Госдепартамента США, российская экономика в 1999—2008 годах росла благодаря девальвации рубля, осуществлению ключевых экономических реформ (налоговой, банковской, трудовой и земельной), жёсткой налогово-бюджетной политике, а также благоприятной конъюнктуре цен на сырьевые товары. По мнению редактора отдела экономики «Новой Газеты» Алексея Полухина экономический рост был в значительной мере обусловлен устойчивым повышением мировых цен на углеводородное сырьё.

В период президентства Владимира Путина был образован Стабилизационный фонд Российской Федерации, появление которого стало возможным благодаря началу экономического роста. Концепция и проект Федерального закона РФ "О стабилизационном фонде" подготовлены в институте Гайдара. В целом Стабилизационный фонд вызывает столкновения сторонников разных путей расходования возросших доходов госбюджета: **Экономия.** Свести расходы государства к минимуму, сводить бюджет с профицитом, накапливать средства в Стабилизационном фонде. **Досрочная выплата долгов.** Направлять доходы государства в первую очередь на досрочную выплату значительного внешнего долга, накопленного правительствами Михаила Горбачёва и Бориса Ельцина. **Социальные проекты.** Расходовать средства в первую очередь на различные социальные нужды.

Во время президентства В. В. Путина произошло значительное увеличение поступления иностранных инвестиций в Россию (с 10 млрд долларов в 1999 году до 120 млрд долларов в 2007. По мнению представителя германского правительства, это свидетельствует о стабильности российской экономики. В последнее время, наоборот, российские власти предпринимают меры по недопущению иностранцев в стратегические сектора экономики или вытеснению их (Штокмановское газовое месторождение, Сахалинские нефтегазовые проекты).

В течение 2004—2007 годов правительство Владимира Путина предпринимает ряд шагов по досрочному погашению значительного внешнего долга, накопившегося в период нахождения у власти Михаила Горбачёва и Бориса Ельцина.

По сравнению с историческим максимумом внешнего долга — 1998 годом (внешний государственный долг составлял 146,4 % ВВП), на 2007 этот долг составляет лишь 9 % ВВП. В 2007 году министерство финансов РФ выступило с инициативой досрочной выплаты долга Всемирному банку (1,77 млрд долл.). В феврале 2005 года Путин высказался за досрочное погашение внешнего долга РФ, составлявшего 115 млрд долл. В настоящий момент внешнего долга у России практически нет.

23 декабря 2004 года на пресс-конференции в Кремле Владимир Путин сделал заявление о том, что золотовалютные резервы приблизились на тот момент к отметке 120 млрд долл., что являлось «рекордным показателем не только за всю историю Российской Федерации, но и Советского Союза». Также было отмечено, что впервые объём золотовалютных резервов превысил объём внешнего государственного долга.

К 2005 году в России сохранялась система льгот малоимущим слоям населения, главной из которых являлся бесплатный проезд в общественном транспорте для пенсионеров и военных. В 2004 году государство решилось пойти на такой радикальный шаг, как на замену этой льготы, а также льгот на лекарства, денежной компенсацией. Объявление о предстоящей «монетизации льгот» вызвало в среде пенсионеров в 2004 году широкое недовольство, однако оно было фактически проигнорировано властями.

Практическое воплощение «монетизации льгот» в жизнь с января 2005 года вызвало широкомасштабные акции протеста, прокатившиеся практически по всей стране. Основной движущей силой протестов стали пенсионеры. Широкий размах протесты приняли в крупнейших городах. Произошло второе за всю историю президентства Владимира Путина падение его рейтинга (первое произошло после катастрофы подводной лодки «Курск». Гибель подводной лодки вызвала критику не только в адрес самого президента, но и в адрес вооруженных сил РФ. 12 августа 2000 года на борту подлодки произошли взрывы, при которых погибло 118 человек. 23 человека выжили после взрыва и пробовали позвать на помощь. Спасателям не удалось вызволить матросов из затонувшей подлодки и они погибли. Официальные источники далеко не сразу сообщили о катастрофе. Спасательная операция началась лишь спустя сутки: 13 августа. Долгое

время командование ВМФ отказывалось от иностранной помощи, уверяя, что в состоянии справиться своими силами.

Путин провёл несколько встреч с кабинетом министров, переложив ответственность на правительство и региональные власти. В январе Путин предложил провести индексацию пенсий не с 1 апреля, а с 1 марта как минимум на двести рублей. Он также дал поручение повысить денежное довольствие военнослужащим.

Другой многочисленной категорией льготников, зачастую пострадавшей от реформы, стали военные. Компенсации были рассчитаны таким образом, что военные, проживавшие далеко от места службы, понесли сильные финансовые потери, тем более заметные на фоне относительно небольших заработных плат. По данным опроса «Интерфакса», проведённым в начале 2005 года, 80 % военнослужащих выразили недовольство монетизацией льгот.

В течение 2005 года в ряде регионов денежные компенсации были повышены до устраивавшего пенсионеров уровня, и протесты постепенно утихли.

В 2005 году президент Путин объявил о реализации четырёх национальных проектов в социальной сфере и экономике (национальный проект «Здоровье», национальный проект «Образование», национальный проект «Жильё», национальный проект «Развитие АПК»). К достигнутым результатам относятся:

В рамках национального проекта «Образование»: своевременные выплаты классным руководителям, конкурсы инновационных школ и вузов, подключение регионов к финансированию.

В рамках национального проекта «Здравоохранение»: в медицинские учреждения поставлено 22 тыс. 652 единицы диагностического оборудования (на них проведено более миллиона диагностических исследований), поставлено 6 тыс. 723 новые машины (обновление санитарного автопарка на треть), сообщил Дмитрий Медведев. Зарплата врачей первого звена единовременно поднята на 10 000 р, что, как ожидается, повысит престижность их работы.

В январе 2008 года Владимир Путин заявил, что нацпроекты более эффективны, чем другие государственные программы. По его мнению, подобного результата удалось добиться благодаря концентрации административного и политического ресурса.

1. Выделите приведенные в тексте положительные итоги и процессы в социально-экономической сфере.
2. Укажите, какие причины благоприятного экономического развития указывают авторы.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Разработал: С.И. Хабибуллина,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Раздел 4. Профессиональная сфера

Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения

HOTEL TYPES

Hotel is a place where a traveller may find food and shelter. The ideal hotel has big rooms, with comfortable beds and good facilities, including a business center. It should be as near to the centre of the town as possible but within easy reach of the airport. There are several types of hotels.

1. **Luxury hotel** – it provides every facility a wealthy guest might need.
2. **Resort hotel** – it is situated in a place where tourists like to stay, often near the sea, lake or in the mountains. Guests usually book it an advance.
3. **Commercial hotel** – it is often situated in a town centre, and provides accommodation for travelling businessmen, staying only one or two nights.
4. **Congress hotel** – it provides everything necessary for large meeting and conferences, with a lecture theatre and exhibition facilities.
5. **Airport hotel** – it provides accommodation for people going to or coming from other countries, usually only staying for one night.
6. **Country house hotel** – it is situated in pleasant scenery, and provides comfortable but informal accommodation for people who want to relax in a quiet place.
7. **Guest house** – it provides low-priced accommodation, usually on a small scale, for holiday visitors or for long-stay guests.
8. **Motel** – it is built specially to provide a service to motorists.
9. **B&B** – it is a small hotel, a kind of boarding-house, which provides home-like low-priced accommodation and the morning meal for visitors. The letters B&B stand for «bed and breakfast».

The hotels may be: 5-star hotel, 4-star hotel, 3-star hotel, etc.

1. **5-star hotel:** luxury hotels offering the highest international standards.
2. **4-star hotel:** hotels offering a high standard of comfort and service with all bedrooms providing a private bathroom/shower with lavatory.
3. **3-star hotel:** hotels offering a higher standard of accommodation 20 per cent of bedrooms containing a private bathroom or shower with lavatory.
4. **2-star hotel:** hotels with spacious accommodation, with two thirds of the bedrooms containing a private bathroom/shower with lavatory, fuller meal facilities are provided.
5. **1-star hotel:** hotels and inns generally of small scale with good facilities and furnishings, adequate bath and lavatory arrangements.

THE AFFORDABLE ALTERNATIVES

Britain boasts of the best hotels in the world. They are great if you want, and can afford, the luxury touch. But for a place to rest the head that's British through and through and which won't break the bank, here are some suggestions from the wide variety available.

For more information on any form of accommodation contact the organizations direct or see any Tourist Information Centre (TIC). All TICs have information on local accommodation and many provide a booking service to personal callers for a small fee. TICs offering the Book-Bed-Ahead scheme (known as 'The Bed Booking Service' in Wales) can make a provisional reservation for you at any town which has a centre operating the scheme.

YOUTH HOSTELS

There are youth hostels in all the best parts of Britain: cities, National Parks, towns, countryside and coastal resorts. All provide inexpensive accommodation, usually in dormitories. The meals are very good value: from £4 for a two-course evening meal (with vegetarian option) and £2.70 for a breakfast. You can self-cater if you prefer.

If you are the member of the Youth Hostels Association your card is valid at any British youth hostel. If you are not a member, you can buy an International Hostelling Card or individual Gŵelcome stamps (one per night) when you arrive. Maximum price £9.50. All prices quoted were correct for 1997.

To book, either write to the youth hostel of your choice enclosing a Eurocheque for payment or send a fax quoting Visa/Mastercard details. Credit card bookings are also accepted by telephone. There is a central telephone number for all seven London youth hostels (0171) 248 6544. You can also book them at the main TICs in London (at Victoria Station, Heathrow and Liverpool Street). London youth hostels also provide discounts on attractions, theatre booking, currency exchange, travel tickets, onward booking and are open 24 hours a day.

There is an onward booking service between major youth hostels in Britain, throughout Europe and from key city youth hostels in North America, Australia and Japan. For further information:

BED AND BREAKFAST

B&B accommodation offers a room in a private home and, usually, the biggest and best breakfast you ever had. It is excellent value for money, but you should not expect all the facilities of a hotel. Your BTA office can give you details of the excellent B&B guides available. Local TIC will have lists of bed and breakfast accommodation in their area and can also book the accommodation for you.

HOME AWAY FROM HOME

Many British families offer home-stay accommodation in their homes to overseas visitors are considered as paying guests rather than clients. This type of accommodation gives you the opportunity to sample the British way of life. Contact BTA offices for a copy of Britain: Bed and Breakfast 1998 which lists some home-stay agencies.

UNDER CANVAS

For nature-lovers whose ideal accommodation is under canvas (and especially if you are visiting Britain in the summer!), the Forestry Commission operates forest camp parks in Britain's seven Forest Parks and the New Forest. Some offer reduced rates for youth groups. Make enquiries well in advance of your intended visit. Contact: The Forestry Commission, 231 Corstorphine Road, Edinburgh EH127 AT (Tel: 0131-334 0303. Fax: 0131-334 3047).

Camping in the rural areas of Britain is often possible on farmland with the farmer's permission. Larger caravan and camping parks, generally for touring caravans, often have a section for campers. Many of these parks have facilities such as swimming pools, games rooms, tennis courts and TV.

The indispensable guide, *Where to Stay: Camping and Caravan Parks in Britain*, is available free from BTA offices. The Camping and Caravanning Club, Greenfields House, Westwood Way, Coventry CV4 8JH, Tel: (01203) 694995, operates a section specifically for cycle campers or those using lightweight equipment.

STAY ON CAMPUS

Accommodation in universities and colleges is excellent value for money and offers a choice of many campus locations. This type of accommodation is particularly good for groups. Classrooms, meeting rooms and sports facilities are also available. The accommodation is mainly in single bedrooms and is available during academic vacation periods: June-September, Easter (3 weeks) and, at some universities, Christmas (3 weeks).

Some universities offer these facilities all year round.

PLACES TO STAY

You can get information about places to stay and accommodation from the BTA (British Travel Agency). Many guidebooks have advice on this too. It's wise to book accommodation in London before you come, especially at busy times like the summer.

If you arrive in London without anywhere to stay, you can use the Accommodation Service at the TICs at Heathrow and Victoria. Selfridges and Harrods can also provide such information and addresses to try. The most popular places are motels, hotels, hostels and bed and breakfast (B&B).

Hotels are much the same in all countries. They are the places to go if you are looking for comfort and extra services, though of course they're the most expensive kind of accommodation. They often have more facilities for food than other places to stay, offering main meal and also snacks and room service.

Motels (also called motor hotels and motor inns) are hotels especially for drivers. Often they're near motorways or main roads, and there's always lots of parking space. Some have rooms like hotel entrance, a bathroom and place to cook or make tea or coffee (self-catering).

Guesthouses are usually smaller and cheaper than hotels and often pleasant and friendly. Apart from the bedrooms, there will be a dining room for meals and living room that guests can use.

A popular place to stay is “B&B” a private house or farm which takes a few guests. They are actually like guesthouses, but they're smaller and may give you the opportunity to meet some British people at home.

Inns are pubs with accommodation and meals, though these may be more like pub food than restaurant meals. Many inns are interesting old buildings which have been used for centuries by travellers, and they're often cheaper than hotels.

THE INEXPENSIVE HOTEL

The inexpensive hotel is also called the 1-star hotel according to the European classification.

These are plain hotels and inns of small scale. Inexpensive hotels are modestly furnished. However, rather good facilities are provided for the guests. Bath and lavatory arrangements are offered, but they are not provided in every bedroom. Washbasins are provided in every bedroom.

As a rule, the inexpensive hotels have got a lounge area. There are no phones in bedrooms, but the use of telephone is arranged. Not every room is fitted with radio and TV-set.

Meals are provided for residents but are usually limited to non-residents. In some inexpensive hotels meals are not served to non-residents at all.

Inexpensive hotels offer low prices. That is why they are used by the guests who cannot afford to pay much.

Some inexpensive hotels may be old enough with rather small rooms. However, the main thing is that they are neat and clean and the service is friendly.

The inexpensive hotels are situated away from the city centre and far from convenient means of transportation. It means that the location is not convenient.

THE MODERATE HOTEL

The moderate hotel is also called the 2-star hotel according to the European classification.

These hotels offer a higher standard of accommodation than the inexpensive hotels. However, according to the standards only 20 per cent of bedrooms contain a private bathroom or shower with a lavatory.

TV-sets are provided in some bedrooms or there is a TV-set in a lounge. Assistance with luggage is arranged for the guests. There are bedside lights in the rooms. Wake-up calls are offered. The rooms are not air-conditioned which is a disadvantage for resort and beach hotels in hot countries.

Hot morning tea or hot breakfast is available. A bar or restaurant are not available in every moderate hotel.

The moderate hotels are located at a distance from centres of activity. Good transportation may not be available.

The prices are reasonable for the guests with limited incomes.

THE EXPENSIVE HOTEL

The expensive hotel is also called the 3-star hotel according to the European classification.

These are well-appointed any very comfortable hotels. A more spacious accommodation is offered to the guests.

According to the standards two thirds of bedrooms contain a private bathroom or a shower with a lavatory.

All rooms are fitted with a telephone, a radio and a TV-set. Many expensive hotels offer private parking. In many expensive hotels dogs and other pets are admitted.

In resort or beach hotels in hot countries bedrooms are fitted with air-conditioning which is a great advantage. Often bedrooms in resort or beach hotels are not fitted with TV-sets.

Wake-up calls, room service, hair-dryers, portage are offered. Fuller meal facilities are provided for the guests. All expensive hotels have got a restaurant and a bar. Meals are provided on a half board basis. Hot tea in the morning and hot evening meals are always offered in the expensive hotels.

The expensive hotels usually have a rather good location. Good transportation is also available.

THE DELUXE HOTEL

The deluxe hotel is also called the 4-star hotel.

These are exceptionally well-appointed hotels. A high standards of comforts and services is offered to the guests.

A private bathroom or a shower with a lavatory are provided in all bedrooms.

All bedrooms are fitted with a telephone, a colour TV-set, a radio.

The deluxe hotels offer a 24-hour access and lounge service to the guests until midnight.

All deluxe hotels contain a variety of bars and restaurants. Meals are provided on a full boards basis: hot breakfast, lunch and dinner.

The resort or beach hotels in hot countries offer private swimming-pools. The rooms are fitted with air-conditioning and mini-bars. Saunas and solariums are also provided.

The deluxe hotels have excellent locations in beautiful neighbourhoods and convenient transportation means.

The prices are rather high but the guests get their money's worth.

THE SUPERDELUXE HOTEL

The superdeluxe hotel is usually called the luxury hotel. Such hotels are also known under the name of the 5-star hotels.

These are exceptionally luxurious hotels. Extremely comfortable and luxurious guestrooms are offered to the guests. Perfectly appointed public rooms are provided for the needs of the guests: lounges, banqueting halls, conference rooms.

The superdeluxe hotels offer the greatest convenience, the best comfort and the widest service to their guests.

All guestrooms include private bathrooms. All guestrooms are fitted with up-to-date equipment and amenities: room telephones, colour TV-sets, home videos, background music, mini-bars, full-length mirrors, excellent furniture.

A variety of recreational facilities is provided for the guests: swimming-pools, health clubs and fitting centres, saunas, solariums, beauty parlours. Where gambling is allowed, the superdeluxe hotels contain casinos and night clubs.

The superdeluxe hotels provide all-night lounge service and all-night room service. Private parking lots are provided for the guests.

A variety of restaurants and bars cater for the needs of all kinds of visitors. They are open for the breakfast, brunch, lunch, dinner, linner and supper.

The superdeluxe hotels have got a very high proportion of employees to guests and guestrooms. It means that a large number of people are employed to serve the guests. The proportion may be three employees to one guestroom. The employees are perfectly trained to meet the high standards of service.

The superdeluxe hotels are built and designed to provide service for wealthy and important guests. Such hotels are located in fashionable neighbourhoods with the best views and convenient connections. Limousine service is available, too.

ROOM TYPES

1. **Single room** ñ it is a room occupied by one person..
2. **Double room** ñ it is a room with one large bed for two people.
3. **Twin room** ñ it is a room with two single beds for two people.
4. **Triple room** ñ it is a room with three single beds, or a double bed and a single bed, suitable for occupation by tree people.
5. **Family room** ñ it is a room with four or more beds, particularly suitable for a family with children.
6. **Lounge or sitting room** ñ it is a room not used as a bedroom but where guests may read, watch television.

ROOM RATES

1. **Full board or expansion** ñ it is a room and all meals included.
2. **Half board or demi-pension** ñ this includes the room, plus breakfast and one other meal (lunch or dinner).
3. **Bed and breakfast or continental plan** ñ it is the rate that includes the room and breakfast. (the breakfast itself may be ìEnglishî or ìcontinentalî.)
4. **European plan** ñ it is the rate for a room alone, with no meals included at all

TASK 1. Read the texts below and say what types of the hotels are described in them.

A. This lively self-contained hotel development stands right beside a long sandy beach just a few minutes walk from the resort centre. Brightly furnished in a traditional Cretan style, its comfortable rooms are located both in the main hotel and in adjoining bungalows. Staff are friendly and helpful and top family attractions include its well run children's amenities and marvellous entertainment programmes. Local sports and shopping facilities are also good and you'll find

plenty of nearby bars and taverns. From here buses run regularly along the coast to the capital Heraclion.

B. The Arina Sands is a large and comfortable hotel, especially popular with families, that's situated right above a superb, sandy beach. Friendly and informal, with a reputation for typical Greek hospitality and good food, it has organized fun and games for children in our Big T Club: while mums and dads will enjoy the chance to unwind and soak up the sun.

TASK 2. Choose the correct answers based on the content of the affordable alternatives.

1. What country boasts some of the best hotels in the world?
(France, Australia, America, Great Britain)
2. Where are the youth hostels situated?
(towns, mountains, National Parks, coastal resorts)
3. How much does a two-course evening meal cost?
(£1, £2.50, £3, £4)
4. What should one do in order to book a youth hostel?
(to write a letter to the youth hostel, to send a fax without any details, just to make a telephone call, to book at the post office)
5. What discounts are provided by youth hostels?
(disco clubs, pubs, casinos, currency exchange)

TASK 3. Comprehension questions (Places to stay)

1. What places can we stay at when in Britain?
2. Are there any similar places to stay in your country?
3. Which accommodation would you choose for yourself if you happened to be in Britain?
4. Why have you chosen this particular place to stay? Give your reason?

TASK 4. Comprehension questions (The inexpensive hotel)

1. How is the inexpensive hotel also called?
2. What kind of facilities are provided in inexpensive hotels?
3. How are meals provided in inexpensive hotels?
4. What kind of guests are inexpensive hotels used by? What are the prices like?
5. What may still attract the guests in inexpensive hotels?
6. Where are inexpensive hotels situated?

TASK 5. Comprehension questions (The moderate hotel)

1. How is the moderate hotel also called?
2. What kind of accommodation is offered to the guests in the moderate hotels?
3. What sort of facilities are provided in the moderate hotels?
4. What kind of services are arranged in the moderate hotels?
5. What may be a disadvantage in resort and beach hotels?
6. What sort meals are offered in the moderate hotels?
7. Where are the moderate hotels located?

8. What are the prices like in the moderate hotels?

TASK 6. Comprehension questions (The expensive hotel)

1. How is the expensive hotel also called?
2. What kind of accommodation is offered to the guests in the expensive hotels?
3. What sort of facilities are provided in the expensive hotels?
4. What are bedrooms in the expensive resort hotels fitted with?
5. What kind of services are offered in the expensive hotels?
6. What sort of meals are provided in the expensive hotels?
7. Where are the expensive hotels located?

TASK 7. Comprehension questions (The deluxe hotel)

1. How is the deluxe hotel also called?
2. What kind of accommodation is offered in deluxe hotels?
3. What are bedrooms fitted with?
4. What sort of services are provided in deluxe hotels?
5. What kind of meals are offered in deluxe hotels?
6. What sort of facilities are provided in deluxe resort hotels?
7. Where are deluxe hotels located?
8. What are the prices like?

TASK 8. Comprehension questions (The superdeluxe hotel)

1. How are superdeluxe hotels also called?
2. What kind of accommodation is offered in superdeluxe hotels?
3. What are the guestrooms fitted with?
4. What sort of recreation facilities are provided in superdeluxe hotels?
5. What kind of services are offered in superdeluxe hotels?
6. How high is the proportion of employees to one guest or one guestroom?
7. Where are superdeluxe hotels located?

TASK 9. Comprehension questions

1. What is a hotel?
2. Where should the ideal hotel be situated?
3. What kind of guests are luxury hotels used by?
4. Should guests book resort hotels in advance?
5. What type of hotels is built for motorists?

**Профессии и функциональные обязанности работников
индустрии гостеприимства. Профессиональная этика.**

PEOPLE IN HOSPITALITY INQUIRING ABOUT HOSPITALITY JOBS

Memorize and dramatize:

Student 1: Can I have a word with you?

Student 2: But of course! What is it?

1: I hear, students have to choose their major in the first year...

2: That's true. You can choose "Travel and Tourism Management", "Leisure Management", "Hospitality Management"...

1: May I interrupt you here? "Hospitality Management" is just what I want to understand better. Could you specify what it is?

2: "Hospitality" involves hotel and restaurant services. It may involve all kinds of businesses which provide accommodation and catering for customers.

1: I got it. Now, I can hardly figure out kinds of hospitality employees. The range of them must be endless.

2: You know what? Right now I'm going to the where my fellow-students are having their internship. You may join me. I'll be able to show you hotel staff at work.

1: So much the better. I definitely want to go. I want to make the most of it.

2: Here we are! The first person you see when you enter a hotel is doorman.

1: I suppose, I know what the doorman must do. He stands at the entrance to the hotel. He helps the hotel guests in and out of cars and cabs. He opens and hold the door for them and carries their luggage.

2: Apart from what you said the doorman wears a distinctive uniform. He shows the hotel guests to the reception desk. He gives directions and calls for cabs. As for the luggage, the doorman may assist the guests with their luggage. However, this is not his mission. The hotel has porters to do this job. They carry the luggage, or move it on carts.

1: You mentioned the reception. In my understanding the receptionist is the most important person in the hotel guests, checks them in and assigns them rooms.

2: I can't but agree with you. A satisfied guest begins at the reception desk.

1: You know, I'm really confused what the bellboys must do. They seem to do the same job as porters do.

2: Not really. Look! The bellboy is getting the guest's room key from the receptionist and escorting the guest where his room is. He will show how to unlock and lock door and how to use the room appliances. The bellboy may assist the guest with his luggage. The bellboy must run errands for the guests.

1: What kind of room appliances do you have in mind? Are those the lights the TV-set and the fridge?

2: And many more like the in-house video, the air-conditioning, the hair-dryer, the tea- and coffee-making facilities, the background music.

1: Now, what must concierge do? By the way, I can't see her desk in this hotel.

2: It's over there, just above the ground floor on the mezzanine. You see the sign "Information desk", don't you? The concierge must help the guests with the information about hotel, the city and make travel arrangements.

1: I believe she must be very knowledgeable, fluent in many languages and have an outgoing personality.

2: Oh, yes! Fluency in English, French and German is must! Besides, she must have a pleasant telephone manner and a positive helpful attitude.

1: May we go upstairs and see the hotel rooms? I wonder if we will come across any employees at work there, shall we?

2: No problem at all. Let's take the lift over there, shall we?

1: I'm impressed! The rooms are so neat and tidy. The maids have a good job. How often do the maids have to clean the hotel rooms?

2: It depends. The maids must general clean the rooms when the old guests vacate them and the new ones are expected. The maids do the makeup after a night's occupancy. They also do the pickup when they just have to replace the towels and to bring the toiletries.

1: As far as I know all hotels must have restaurant or few restaurants. There must be some more employees. I can just think of a waiter or a waitress, a barman and may a cook.

2: Will you follow me to the ground floor restaurant? Look! The main person in the dining-hall is a maitre d'hotel.

1: Oh, yes. Here comes the maitre D'. He is greeting and seating the guests. Then the waiter will come and bring the menu. He may recommend the dishes on the menu.

2: Right you are! The waitresses serve dishes while wine stewards recommend and serve beverages.

1: Is there any difference between the barman and the wine steward?

2: Of course, there is. The barman works in a cocktail lounge.

THE RECEPTIONIST

The receptionist works in the front office of a hotel.

The receptionist is in charge of the check-in. She meets and greets guests, registers guests and assigns rooms to them.

The receptionist must ensure that the check-in procedure is brief and convenient.

The receptionist must help guests do the hotel formalities. She takes the guest's name. If the guest is foreign visitor, the receptionist must take the guest's passport number. Then she asks the guest to sign the hotel register. In larger hotels the receptionist asks the guest to fill in a registration card and to sign it. She must explain how to do it correctly.

The receptionist must send the signed registration card to the cashier's office.

The receptionist answers the phone. She answers questions of visitors who have come to see the hotel guests. She can help the visitors find the hotel guests. She may take messages for the hotel guests when they are not in.

In smaller hotel the receptionist is in charge of the room keys.

THE CONCIERGE

The concierge works at a hotel's information desk.

The concierge must speak a few languages because she has to help guests from other countries. Usually the concierge speaks major world languages: English, French, German and Spanish. Sometimes she speaks other languages, too. It depends on the languages of the customers whom the hotel receives.

The concierge must help guests in all ways. She can give orientations in the city, arrange taxis and sightseeing tours. She can offer entertainment. She can make theatre bookings. She can recommend shops, restaurants or nightclubs.

Actually the concierge can find a babysitter.

The concierge must help guests mail letters and packages. She may even provide paper and a pen for writing letters.

In some hotels the concierge is in charge of messages.

In some hotels the concierge may be in charge of the room keys.

THE HOTEL MANAGER

The hotel manager is the head of a hotel. He may have the name of the general manager or the managing director.

The hotel manager may hold a management position in an individual hotel. Or he may work in a hotel chain.

In a small hotel the manager may be the owner of the hotel. But in a large hotel he is just a professional hotelier.

For the hotel guests the hotel manager is the host who must offer hospitality to his guests.

For the hotel staff the hotel manager is the person who must establish the policy of the hotel and its operations. The hotel manager has to plan and control the hotel business. He has to check up how different hotel departments carry out their functions. Often he has to deal with the hotel guests in person. He has to handle their problems and complaints.

There may be different management positions in a hotel: the assistant manager, the resident manager, the night manager.

The assistant manager helps the manager and manages the hotel when the manager is not present.

The resident manager is the manager who permanently lives in the hotel.

The night manager is on duty during the night.

THE CHEF

The chef works in a restaurant or in the food and beverage department of a hotel.

A restaurant may have different chefs. At the head of them is the head chef.

The head chef is the kitchen supervisor. He manages the kitchen of a restaurant. He has to select menus and to plan the meals. He has to taste the dishes. He also manages the kitchen staff: the chefs, the cooks and the helpers.

In a big restaurant there may be different specialist chefs: the soup chef, the sauce chef, the vegetable chef, the pastry chef and others.

The soup chef is in charge of making soups. The sauce chef is in charge of preparing sauces. The vegetable chef is in charge of preparing vegetables and pasta. The pastry chef is in charge of preparing pastries and sweet dishes.

The chef may have the chef's special. It is a special dish which goes apart from other on the menu. It may be the dish for which the chef or the restaurant is famous.

The good name of a restaurant or a hotel's kitchen may depend on its chef. The reputation of the chef may increase its business.

THE RESTAURANT MANAGER

As a rule, the restaurant manager runs a restaurant but he doesn't own it. Sometimes the restaurant manager may own and run his small restaurant.

The restaurant manager is in charge of the restaurant policy and operations. He has to decide on the image of his restaurant. He has to plan its business. He has to

decide on purchases and sales. He hires the restaurant staff and provides their training.

The restaurant manager has to meet the guests. He must see to it that the guests are happy with the service and have no complaints. The guests may often see the restaurant manager in the dinning-hall.

In a large restaurant there are other management positions: the purchase manager, the sales manager, the production manager, the personnel manager and others. All these managers report to the general manager.

In an individual restaurant the restaurant manager decides on the type cuisine and the types of menus.

In a family-owned restaurant the whole family may be in charge of the restaurant operations. The wife may act as a hostess or a chef.

DIALOGUE 1

Mr. Lions: Could you make a hotel reservation for me?

Clerk: Yes, sir, which hotel?

Mr. Lions: Hotel Olympia, if possible.

Clerk: Sorry?

Mr. Lions: Olympia. O-L-Y-M-P-I-A.

Clerk: I see. OK, we'll get confirmation as soon as possible.

DIALOGUE 2

Mrs. Lane: I'd like to pay by cheque. Is that all right?

Clerk: Yes, Mrs. Lane, if you have a banker's card.

Mrs. L: Oh yes, here you are.

Clerk: Right. Thank you, Mrs. Lane.

DIALOGUE 3

Mr. Jones: Is that Hilton Hotel? Can I make a room reservation?

Clerk: Yes, sir, it is Hilton Hotel. What room would you like to reserve?

Mr. J: I'd like to reserve a single room for a weekend. Is that possible?

Clerk: Of course, sir. Would you like a room with a bath or a shower, sir?

Mr. J: That makes no difference for me, but I need a room with a nice view.

Clerk: What is your telephone or e-mail, sir? We'll get information as soon as possible and let you know immediately. Is that all right, sir?

Mr. J: That's perfect. I'll be waiting for your call.

DIALOGUE 4

CTB: California Travel Bureau. Jenny's speaking. How may I help?

Caller: Hello, yes, I'm going to California in the summer on a fly-drive holiday and hoping to spend some time in Yosemite National Park. Could you give me some information about accommodation?

CTB: Certainly. The first thing to say is that if you want to stay in a hotel you'll need to make a reservation pretty soon. Have you any definite dates?

C: Well, we're arriving in San Francisco on the 13th of July and we'll probably

spend a week there and then get to Yosemite around the 20th ó probably stay about two or three days.

CTB:I see. And do you want to stay in a hotel or a camp?

C:Hotel, definitely. We don't need anything too luxurious ó just a private bathroom, if possible.

CTB: How many in the party?

C:Just two.

CTB: Well, there are three hotels. The Ahwahnee is quite expensive ó around \$200 a night. The two others are about the same price ó approximately \$75 a night. The Yosemite Lodge is very popular, so you'll need to make a reservation very soon. Or there's Wawona, which is very pretty.

C:I see. Could you possibly send me details?

CTB:Certainly. Could you give me your name and address?

C:Yes. It's Ms Wallace, 14 Station Road, London N6.

CTB:OK, Ms Wallace. Is there anything else?

C:No, I think that's all ó thanks for your help.

CTB:You are welcome.

DIALOGUE 5

CTB:California Travel Bureau. Jenny speaking. How may I help you?

C:Oh, hello. My name's Curtis. I'd like some information, please.

CTB:Certainly. What would you like to know?

C:Well, I'm thinking of going to California with three friends this summer, and I've heard it's possible to camp in Yosemite National Park, but someone told me you have to reserve?

CTB:No, you don't have to reserve, but you have to get a permit. When exactly are you coming?

C:Probably late July, early August.

CTB:In that case, you can get a permit for seven days in the valley and fourteen days out of the valley.

C:Right. We are planning to do a lot of walking, so we'll probably go up into the mountains. Can we just camp where we want?

CTB:No, you have to camp in the designated areas, but if you go for the Type B sites, you'll find they're not too crowded. The facilities are pretty basic, but they only cost \$4.

C:Sounds good.

CTB:Would you like me to send you some information?

C:Yes, that would be great.

CTB:OK, can I just have your name and address?

C: Yes, it's Mr. J. Curtis, Flat 5, 36 Wood Lane, Bristol.

CTB:OK, Mr. Curtis, I'll put that in the mail for you.

C:Thanks.

CTB:You are welcome. Bye.

DIALOGUE 6

- Hello, Reception. What can I do for you?
- I'd like to book a room.
- When for?
- From the 10th to the 15th of October.
- OK, what kind of room would you like?
- I'd like a suite. How much is it?
- It's \$100 per night.
- That's fine.
- What is your name, please?
- My name is Mr Greenland.
- Well, Mr Greenland, your room is 305. We are expecting you on the 10th of October.
- Oh, but my train arrives very late.
- Don't worry we'll hold the room until midnight.

DIALOGUE 7

Receptionist: Good evening, what can I do for you?

Guest: I'd like to book a room.

R: When for?

G: I want to come on the 3rd of May and stay for three nights.

R: I'm really very sorry, but we are fully booked at that period.

G: Well, what about next week?

R: Oh, next week is OK, but what kind of room would you like?

G: A double, if possible.

R: I'm not quite sure, just one moment. Oh, I'm afraid we don't have any vacant double rooms for that moment, but never mind, I can offer you two nice single rooms.

G: What a pity! Let it be two single rooms but on one floor.

DIALOGUE 8

Receptionist: Reception, Grand Hotel.

John: Good morning. I'd like to make a reservation for my wife and myself. My name is John Smith.

R: What accommodation do you require, sir?

J: A double room, with private bathroom, preferably on the first floor, for three night, from the 11th of November.

R: Would you hold on, please, and I'll see whether we have the accommodation available.

J: Sure.

R: Yes, I can reserve a double room with bath, from November 11 for three nights, but on the 2nd floor. I am sorry about that inconvenience.

J: All right, it can't be helped, then. But would you, please, see that it is quiet room? My wife is not feeling well.

R: We'll give this reservation every possible attention.

J: Is it a front room or back room?

R: It is a back room. And our hotel is located on a quiet street.

J: Thank you. What will be the charge?

R: 25 dollars daily, plus 12.5% service charge, exclusive of meals, of course. Could I have your telephone number?

J: (212) 424-5651. Should I confirm the reservation or send a deposit?

R: No, it isn't necessary. How will you pay, sir?

J: By credit card.

R: All right, Mr. Smith, see you later and thank you for calling us.

AT THE HOTEL

John – Good morning. I'd like to check in.

Receptionist – Do you have a reservation with us, sir?

John – Yes, I do. I made a reservation by phone last week. My name is John Smith.

Receptionist – Let me see. Yes, you had a reservation first for a double room, and then you have changed it for single room.

John – Perfectly correct. I'm going to stay here at least until Friday, maybe even longer. When should I inform you about that?

Receptionist – Give us a ring about your decision on Thursday until 11 p.m. And now please fill out the registration card. Print your name and home address. Put your signature right here, sir.

John – Do you need my credit card?

Receptionist – You can give me your credit card before our checking out time. It is a 1 p.m. Room service is available from 6 a.m. Till 10 p.m. You can dial your order from telephone in your room?

John – Where is the restaurant?

Receptionist – On the 3 floor. The coffee shop in the lobby on you left.

John – Thank you.

Receptionist – You are welcome. Would you mind waiting one moment while I make your key?

John – Sorry? I'm afraid I don't understand you.

Receptionist – We have a computerized system for our locks. The combination changes for each guest so you can be sure your room is totally safe. Here is your key, sir. Your room is a267. A bellboy will help you with your luggage. I'm sure you'll enjoy your stay here.

TASK 1. Put the words in the correct order to make sentence.

Example: *can/How/help/you/I ? - How can I help you?*

1. can/I/What/you/for/do?
2. long/How/going/are/to/you/stay?
3. room/kind/you/like/What/of/would?
4. like/Would/room/a/sea view/with/you?
5. I/passport/Can/your/please/have?
6. a/you/reservation/Do/have?

7. form/Will/fill/you/please/in/this?
8. you/Could/me/Your/name/tell/please?
9. sign/Will/here/you?
10. breakfast/want/Do/you/room/in/your?

TASK 2. Match the line in A with the line in B

- A**
1. Do you have rooms for tonight?
 2. Do you mind a view from the window?
 3. Do you have any form identification?
 4. Would you like a room with a shower or a bath?
 5. Do you have any preferences?
 6. Can I see your passport, please?
- B**
- a. Only a driving license.
 - b. Yes, I like large rooms.
 - c. A room with a sea view, if possible.
 - d. Yes, we have.
 - e. Here you are.
 - f. A shower will be OK.

TASK 3. Comprehension questions

1. Have they got reserved rooms at a hotel?
2. Who can show you to your room at a hotel?
3. Must you fill in an arrival card?
4. Can you order breakfast by phone at a hotel?

How can you pay for your room? **Discuss:** What job in the hotel would you like to do and what position to have? Why? Would you like to be a manager?

TASK 4. Choose the hotel jobs: conductor, porter, shop assistant, chambermaid, shoemaker, bellboy, housewife, receptionist, assistant manager, bell-ringer, receiver, concierge, housekeeper, painter.

TASK 5. Discuss: Is there more important or less important job in the hotel?

TASK 6. Read the text and choose the proper word.

A lot of people work in a hotel. The main task of all personnel is to look *at/after* guests, and each member of staff has its own duty and responsibility. *In/at* the head of hotel there is General Manager. He *runs/goes* the hotel and controls the whole work of it. He must see to it that the hotel is *profitable/permanent*. Then comes Assistant Manager, he is answerable *to/ for* General Manager and responsible *for/in* all the departments. The departments are: Front Desk or Reception, Food and Beverages Department, Housekeeping, Purchasing Department and so on. The number of departments and staff depends *on/of* the hotel. All departments are closely connected. Head Receptionist controls the work of the Front Desk. He has some assistants whose duty is to book rooms, to check *in/on* and check *out/off* the guests, as well as to deal *at/with* their complaints. They work with computers and hotel documents. The Head

Housekeeper gives orders to the chambermaids whose job is to see to it that all rooms are clean and everything is *in/out of* order. There are also bellboys, porters, concierges. They first meet people, help them *for/with* their luggage and show *in/to* their rooms.

Are the sentences false or true?

1. All the staff looks after guests.
2. The Head Receptionist is at the head of the hotel.
3. The Assistant Manager is answerable to the Head Housekeeper.
4. There are two departments in each hotel.
5. All departments are closely connected.
6. Chambermaids check in and check out guests.
7. A bellboy shows guests to their rooms.
8. The General Manager must see that the hotel is profitable.
9. The concierge is responsible for the keys.
10. The receptionist deals with complaints.

Answer the questions.

1. What is the main task of the hotel staff?
2. All members of the hotel staff have their own duties, don't they?
3. Who is at the head of the hotel?
4. What does the Assistant Manager do?
5. Who is responsible for the Front Desk work?
6. How many departments are there in the hotel? What are they?
7. Does the Receptionist work with computer and documents?
8. Whose duty is it to help guests with the luggage?
9. What is the chambermaid's responsibility?

TASK 7. Comprehension questions (the receptionist)

1. Where does the receptionist work?
2. What is the receptionist in charge of?
3. What must the receptionist ensure?
4. How must the receptionist help the guests?
5. What does the receptionist ask the guests to do?
6. What must the receptionist do with a signed registration card?
7. How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
8. What is the receptionist in charge of in smaller hotels?

TASK 8. Comprehension questions (the concierge)

1. Where does the concierge work?
2. Why must the concierge speak a few foreign languages?
3. What kind of languages does the concierge usually speak? What does it depend on?
4. How must the concierge help guests?
5. What can the concierge recommend?
6. How can the concierge act as a travel agent?

7. How can the concierge help parents with children?
8. How can the concierge help guests with their correspondence?
9. What is the concierge in charge of in some hotels?

TASK 9. Comprehension questions (the hotel manager)

1. What are other names for the hotel manager?
2. Where may the hotel manager work?
3. What is the hotel manager for the hotel guests?
4. What is the hotel manager for the hotel staff?
5. What does the hotel manager have to do?
6. What may other hotel management positions involve?

TASK 10. Comprehension questions (the chef)

1. Where does the chef work?
2. What is the head chef? What does he have to do?
3. Whom does the head chef manage?
4. What sort of specialist chefs may there be?
5. What are specialist chefs in charge of?
6. What is the chef's special?
7. How may the name of a restaurant depend on its chef?

TASK 11. Comprehension questions (the restaurant manager)

1. What does the restaurant manager do?
2. What is the restaurant manager in charge of?
3. What does the restaurant manager have to decide on?
4. How can the restaurant manager provide for good restaurant staff?
5. Why does the restaurant manager have to see the guests?
6. What are other management positions in a restaurant?
7. What does the restaurant manager decide on in an individual hotel?

Виды основных услуг индустрии гостеприимства

METHODS OF PAYMENT

CASH

Cash is a commonplace and sample method of payment. It's easy to use ñ customers don't need any special knowledge to pay in cash. It's ready for use any place any time ñ customers don't need any cashing facilities.

When you say that you will pay in cash, it means that you have the necessary amount of money in notes and coins.

Normally national currency of the country will be expected.

Often major hard currencies will be accepted. Though it is against the law.

According to the law you will be obliged to change your money for the local currency when you travel overseas. The exchange rate will be displayed at the bank of bureau de change. The exchange rate is the value of the money of one country compared to that of another. A buying rate and a selling rate will be shown. Bear in mind that a commission will be taken by the bank or the bureau de change which is a percentage for the transaction.

In tourism and hospitality it's convenient to pay in cash when you owe small amounts. Cash is fine when you leave tips to porters and waiters, pay for the taxis or buy gifts.

It's not convenient to pay in cash when you buy wholesale or purchase expensive goods or services. When a customer purchases a tour package at a travel agency he will be generally expected to pay by credit card.

Travellers are not recommended to have a lot of cash on them. It's not safe to carry money in cash when you travel as travellers are more often pickpocketed than resident of the country. There are lots of police records in every country when money was lost or stolen from foreigners.

TRAVELLER'S CHEQUES

A traveller's cheque is a bank draft for personal use of the purchaser. It is signed by the purchaser at the time of purchase from the national bank.

Traveller's cheques are issued in major hard currencies in fixed-amount notes, e. g. a 20 US dollar note or a 1000 Deutschmark note. They also bear the name of the issuing company, e. g. Thomas Cook Traveller's Cheques.

A 1 per cent commission will be charged by the bank on sales of traveller's cheques.

Traveller's cheques are cheques which you can change for foreign local cash money at an overseas bank when you travel abroad. A commission of 1 or 2 per cent will be charged on traveller's cheques by the bank for the transaction.

Traveller's cheques are very convenient as a method of payment in tourism. They are used to pay bills in hotels, restaurants and shops.

They don't have any expiry date. Once they are bought, they are valid for an unlimited period of time. You can take them along any time you travel overseas.

With traveller's cheques you don't have to carry large amounts of cash. Traveller's cheques are very safe to carry. When the buyer signs them at the moment of

buying, it means they will be protected from forgery, because he will have to countersign them in front of the staff member who will compare the two signatures before accepting them.

If they are lost or stolen, they will not be used by another person as long as they bear the signature of the buyer but no countersigning them.

When traveller's cheques are cashed, the customers will be asked to produce his or her passport for identification. Besides, all traveller's cheques are numbered and a special record or sales advice will be given to the buyer with all the traveller's cheques numbers. The buyer will be recommended not to keep the cheques and the sales advice together in one place and not to countersign them in advance. In case the cheques are lost, their numbers and amounts will be preserved. Thus, they will be refunded or replaced by the issuing company.

As travellers cheques come in different denominations, you can change both small and large amounts according to your needs.

PERSONAL CHEQUES

A cheque is a note to the bank where the customers has his or her account asking the bank to pay money from his or her account to the account of the company or the person whose name will be written by the customer on the cheque.

To write out a cheque the customer must put down the name of the payee, the amount in figures and in words, the date. When the customer signs the cheque, it means that he authorizes the bank to pay the specified amount. Generally the cheque is signed in the presence of the payee of the company staff member. A signed personal cheque is valid for 6 months from the date of issue.

If a mistake was made in the cheque or it was totally spoilt, the holder must cancel it. Unsigned blank cheques appear in a special booklet called a cheque book. It consists of 100 or 200 cheques.

The holder will be asked to produce a cheque card or a cheque guarantee card together with his cheque. It is a plastic card from the bank which guarantees the payment of the cheque up to a certain amount. Both the cheques in the cheque book and the cheque card must have the same code number. The card has an expiry date.

When the company staff member receives a cheque, he or she must put the cheque card number on the back of the cheque. To avoid forgery it is also recommended to hold the cheque up to light and examine it as well be compare the signatures.

The personal cheque will be cleared and the payment will be received only in case the customer has enough money in his or her bank account. Otherwise the cheque will be returned unpaid. In effect it means that the goods or services were purchased by the buyer at the cost of the seller.

Travellers must be aware of the fact that not all tourist companies, hotels and restaurants accept personal cheques. The main reason is that cheque clearance takes time ñ 8 calendar days or more.

Personal cheques are used as a method of payment or cashed in local currency.

EUROCHEQUE

A Eurocheque is an international European Cheque which can be cashed in any European bank or used to pay a bill if the seller accepts it.

The Eurocheque system is based in Brussels. It was accepted by major European banks a few years ago. In Austria, Belgium, Germany, Liechtenstein, Luxembourg, Netherlands and Switzerland Eurocheque is used as the national payment system. Therefore it is widely accepted even outside tourist areas. Even if the shops or hotels or restaurants or travel desks don't display the Eurocheque sticker, in almost all of them Eurocheques are accepted in over 40 European and Mediterranean countries. With Eurocheques customers can make payments at more than 5 million outlets.

Eurocheque holders can draw cash from dispensers in 30 countries. A cash dispenser is a machine which gives out money when a card is inserted and instructions are given. All cash dispensers have English as an operating language. Eurocheque dispensers allow their customers to check their balance.

The Eurocheque system includes a traveller's cheque book and a cash card. A cash card is a card used to obtain money from a cash dispenser. A fee will be charged for the card, but no charge will be made for the Eurocheque book. Both of them bear the name of the bank where they were purchased, e.g. Barclays Eurocheque, and are available to the bank account holder.

Eurocheque are guaranteed for various amounts dependent on the currency in which they are written. Each cheque is guaranteed for a specific amount. If the bill exceeds it, the customer is recommended to use another cheque to make up the difference.

When a Eurocheque is used for paying bills or counter encashment it is signed by the customer in presence of a staff member. The staff member accepts the Eurocheque and writes the cash card number onto the back of the cheque as a guarantee. Often passport will be asked for as an extra identification.

Eurocheque are convenient for customer use. When you write out a Eurocheque in English, you state the amount in the local currency.

A Eurocheque cash card ñ or Eurocard ñ is normally valid for three years. Eurocheque don't have expiry dates. The Eurocheque holders can use them the next time they go abroad.

CREDIT CARDS AND CHARGE CARDS

Cards are also referred to as plastic money.

A credit card is a plastic card with which the card holder borrows money from the bank or another credit company and purchases goods and services up to a certain limit without immediate payment. The supplier gets paid immediately by the bank or the credit company. The card holder then pays off his debt in arrears, often by instalments and is charged interest on his debt if he doesn't pay it in full.

A charge card is a specific type of a credit card for which a fee is payable but which does not allow the user to take out a loan ñ he or she has to pay off the total amount charged at the end of each month. So the credit will be offered only in between purchasing and receiving the bank statement.

Both credit and charge cards are used to pay for goods and services and can be cashed in local currency. Cash can be received with over-the-counter transactions or in cash dispensers.

The card bears the name of the issuing company and its type (e. g. Barclaycard ñ Visa), its number which is the account number, the date ìValid fromî, the expiry date, and the name of the card holder.

When a card is used, it will be ìswipedî through an electronic payment terminal and the imprint of it will be taken. Or a sales voucher will be made out, which the customer will be asked to sign. The staff member will compare the signatures on the card and on the sales voucher.

The sales voucher will be made out in three copies, and the top copy will be given to the customer.

The voucher will be filled in the local currency. This amount will be converted into the company gets its copy of the sales voucher. That's why the customers must take into account the official current rate of exchange as well as the commission charged at a bank or bureau de change which will be deducted from the amount of foreign currency the customer will finally get.

When the card is used, its holder will be asked for his or her passport or other identification document.

Both a charge and a credit card have the expiry date which is the end of the period when the holder can use them. When the card is out of date, the holder must obtain a new one.

THE MOZAIK HOTEL

The Mozaik Hotel, built and furnished in the local Turkish style, is located close to the shopping centre, within easy reach of the airport.

All 30 rooms (single and double) are air-conditioned. There are a fully equipped kitchen, telephone and satellite TV in each suite. The hotel has two restaurants: fast food and international cuisine restaurant; the latter offers á la carte and table d'hôte menu in the evening. There are an outdoor and indoor bars.

Also available are a fitness centre, sauna and solarium, a business centre and a swimming pool. Dogs are allowed.

Single room - \$ 70 per person per night

Double room - \$ 50 per person per night

Suite - \$ 100 per person per night

GARDENIA HOTEL

The Gardenia Hotel is a modern hotel, conveniently located within just a 5-minute walk from the city centre, with its shops and nightlife, and 600 m from the nearest beach.

Accommodation consist of 40 standard rooms (double and single), each with shower, air conditioning, balcony or terrace, and 4 suites furnished with comfort and style.

The Terrace restaurant offers Turkish cuisine, and besides there are an indoor and outdoor bars, with splendid music, open to 4 a.m.

The hotel facilities include a swimming pool, a tennis court, a children's room. Laundry service and baby-sitting on request are available.

Single room - \$ 70 per person per night

Double room - \$ 50 per person per night

Suite - \$ 100 per person per night

MULTIPLE SERVICE ESTABLISHMENT

In many Belarusian cities we have what we call multiple service establishments. They are tailor shops, shoemaker's, barber's hairdresser's, dyer's, dry cleaner's, watch repair and other service shops combined in one. Service is generally good, but sometimes it leaves much to be desired. Such service establishments are an excellent arrangement for the busy man, especially when all the little things (minor services) are done while you wait. The tailor shop will take care of major and minor alterations and repairs: lengthen or shorten the sleeves, patch trousers and set them right for you, press clothing and even sew on buttons.

At these service establishments they also have a dyer's and cleaner's shop (dyeing and cleaning service). If you have any stains you want to be removed, the dry cleaner's will take care of them. Nowadays they make have ways of removing stains without leaving any traces. The dyer's will make a neat job of dyeing material from one colour to another.

One of the services available is the photographer's. You can have your photo taken there, and if it's urgent they'll do it in a few hours. They will also develop and print snapshots taken by amateur photographers.

Then you will find a watchmaker at your service. He will set your watch, if it is slow or fast, put a new glass in, or clean it, if it needs cleaning. As a rule a watch keeps perfect time after the watchmaker's hands.

A busy place is the shoemaker's. They have a wide choice of leather and rubber soles and heels. And they don't charge much, prices are quite reasonable.

Another service establishment that we frequently visit is the barber's shop for men and the hairdresser's (or beauty parlour) for women. At the barber's you can get a shave, haircut and shampoo. The services you would expect to find at the hairdresser's are: permanent wave, manicure, skin treatment (massages both hand and electric) with all sorts of creams. They will do your hair to the latest fashion.

AT THE HOTEL

THE «GOLDEN RING» HOTEL

Moscow is the capital of Russia and the largest city in our country. A visit to Moscow always makes unforgettable impression on the people who come there for the first time. It will become more remarkable if you choose to stay at the «Golden Ring» hotel.

The «Golden Ring» hotel is located in very heart of the city. The hotel has a modern building downtown Moscow in the historical center only minutes away from the Red Square and Kremlin museums. It is not far from foreign embassies and foreign companies offices, from the Exhibitions Center and just across the road from the Ministry of Foreign Affairs.

Friendly staff, high international standards of service and unique interior design will make your stay in the «Golden Ring» hotel pleasant and enjoyable.

The hotel has 247 spacious comfortably furnished apartments including double and single rooms, 80 Suites and 2 luxurious Presidential Suites. You will feel at home while staying in the «Golden Ring» hotel.

The hotel offers 24-hour room service and the most sophisticated security system. The guests are provided with in-room safety-deposit boxes, satellite TV and telephone lines, air conditioners. Comfortable furniture and unique design of the suites give you the atmosphere of luxury, comfort and style.

The «Golden Ring» hotel offers the best views of Moscow. The hotel restaurant on the 23rd floor offers exquisite Mediterranean cuisine and luxurious evening and see Moscow from the height while enjoying the culinary art of the restaurant Chef.

The hotel restaurant is the best place to taste various dishes of Russia cuisine and experience genuine Russian traditions of dining. It is an ideal place for birthday parties and banquets. There is a beer bar famous for its hospitality and German cuisine.

There are 6 banquet rooms and a theatre-style Conference Hall in the hotel. They provide services for 10 to 250 persons and can host at a time up to 500 people.

The Health Club and saunas are the best way to relax. There the guests can have a relaxing massage. They can use dry saunas and gym. The hotel has also a hairdresser's shop, a service bureau, a currency-exchange desk, barber's and beauty saloon, a laundry, shoes repairs and dry cleaning.

At the service bureau you can order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance. Welcome to the «Golden Ring» Hotel!

1. Comprehension questions (Golden Ring)

1. Where is the «Golden Ring» hotel located?
2. Is it far from the Red Square and Kremlin museums?
3. How many apartments are there in the «Golden Ring» hotel? What are they?
4. What services does the hotel offer to its guests?
5. Where can the guests see the views of Moscow?
6. What kinds of cuisine does the hotel restaurant and beer bar offer?
7. How many guests can banquet rooms and a Conference Hall host at a time?
8. Where can the guests order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance?

MAKING MEALS RESERVATION DIALOGUE 1

-Hello, how can I help you?

-I'd like a table in your restaurant.

-When would you like to come?

-On Saturday, if it is possible.

-For weekends we reserve tables beforehand, these are our busy days. What time would you like?

-At 9 o'clock.

-How many for?

-For two. It's our wedding anniversary.
-Well, could I have your name please?
-We are Mr and Mrs Black.
-So, Mr Black, a table for two on Saturday at 9 o'clock. Is that right?
-That's OK, but we'd like to sit closer to the window, and could you decorate our table with flowers?
-No problem, you are welcome, Mr Black.

DIALOGUE 2

Headwaiter: Hello, how can I help you?
Guest: I'd like to reserve a table for two.
H: When would you like to come?
G: I wonder if it is possible to come on Wednesday evening.
H: Oh, I'm awfully sorry, but we don't open on Wednesday.
G: It is really very bad. Well, then could you reserve me a table for tonight?
H: I'm afraid we don't have any tables left for tonight. Today is our busy day. Come tomorrow and we'll reserve the best table for you!

DIALOGUE 3

1) **Head Waiter:** Good evening, madam. Do you have a reservation?
Guest: No, I don't but I'd like a table for one, please.
HW: Smoking or non-smoking?
G: Non-smoking, please, and not too close to the band if possible. I don't like the loud music.
HW: This way, please, madam. I'll show you to your table. Your waiter will be with you in just moment.
G: Thank you.
2) **Wine Waiter:** Good evening, madam, my name is Bob. I'm your waiter for today. Would you like a drink while you are looking at the menu?
G: Yes, please. Could I see the wine list?
WW: Certainly, madam, here you are.
G: Could I have the California Blush?
WW: Yes, madam. A glass or half a carafe?
G: Just a glass, please.
WW: Right away, madam.
G: Oh, and could I also have a glass of mineral water?
WW: Sure. Still or fizzy?
G: I'd like still, please.
WW: Shall I put lemon in it?
G: It would be fine! Thank you

DIALOGUE 4

Waiter: Are you ready to order, sir?
Guest: Yes, I'd like some fish as a starter, but what can you recommend?

W: Take a plate of smoked fish assorted, it is really very tasty.
G: And what fish is there?
W: There are smoked salmon, halibut, sturgeon and some caviar.
G: Sound delicious!
W: What would you like to follow?
G: I'd like Grilled Rumpsteak.
W: I think you'll enjoy it. It's our most popular dish. And what about soup?
G: I'll have soup-cream of mushrooms.
W: Anything else?
G: No, thank you. Will you bring me a bottle of cold beer for my fish?
W: I'm sorry, sir, but we haven't any cold bottled beer left, but I can offer you some cold draught beer.
G: Thank you.
W: Well, sir, a plate of fish assorted, cream of mushrooms, Grilled Rumpsteak and a pint of beer.

TYPES OF RESTAURANTS

There are eight different types of places where people can eat and drink. They are very luxurious restaurants, formal luxury restaurants, informal restaurants serving national dishes, coffee-shops, snack-bars, fast-food restaurants, bars and night clubs.

At the very luxurious restaurants dinner is a la carte. Such restaurants are usually famous for their haute cuisine. They have a sophisticated atmosphere. Their service is impeccable

At the formal luxury restaurants the surroundings are elegant and the cuisine is superb. They are appropriate for business lunches and romantic dinners.

The informal national restaurants serve typical local dishes. They offer a lot of home-made dishes. They make bread and pasta them-selves. These restaurants have two sorts of dinner menu: a la carte and a three-course fixed price menu. The atmosphere is cosy and relaxed and the meals are reasonably priced there.

At the coffee-shops the surroundings are modest and the atmosphere is friendly. The customers can have quick snacks with drinks there. These places serve sandwiches, salads, cakes and beverages. They may offer table service, counter service or self-service.

The snack-bars have a very relaxed atmosphere and very modest surroundings. They offer self-catering as a rule. The customers can have some snack with their drinks.

The fast-food restaurants offer a very quick counter service. The choice of food and drinks is fixed but limited. Such places provide a drive-in and take-out service. The bars offer different kinds of drinks, mixed drinks, beer, juices, soda. They can also serve nuts and crisp biscuits to go with the drinks.

At the night clubs the customers can have excellent wine and delicious dishes and dance to a band. Such places have a floor show. The customers can gamble if they like. They are very expensive but provide overnight catering and entertainment until 4 a.m. As a rule.

THE FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT

Most hotels have got some kind of food and beverage department. It includes a kitchen, a pantry, dining-halls, bars and cocktail lounges.

If the hotel's kitchen has gained a reputation, it may increase the hotel's business.

A hotel restaurant may serve individuals or groups. When a restaurant serves individuals it usually offers a la carte menus. When a hotel restaurant serves groups it provides table d'hote menus.

A hotel restaurant may prepare light meals, such as a continental breakfast. A continental breakfast includes juice, rolls, butter, jam and tea or coffee.

A hotel restaurant may prepare a full English breakfast. It is meal of juice, cereals, bacon and eggs, toast and marmalade, tea or coffee.

The rate, when the hotels offer accommodation and breakfast, has got the name of "bed & breakfast".

A hotel restaurant may prepare both breakfast and one full meal: lunch or dinner. The rate, when the hotels offer accommodation, breakfast and one full meal, has got the name of "half board".

A hotel restaurant may prepare breakfast, full lunch and full dinner. The rate, when hotels offer accommodation and three meals, has got the name of "full board".

A hotel restaurant may also serve brunch and linner. Brunch is late breakfast or early lunch. Linner is late lunch or early dinner. The terms "brunch" and "linner" have recently appeared. "Brunch" is made up of two words "breakfast" and "lunch" while "linner" is made up of "lunch" and "dinner".

The food and beverage department is in charge of room service, too. When the hotel guests want to have their food and beverages in their rooms, the hotel provides this service.

THE FOOD AND BEVERAGE STAFF

At the head of the food and beverage department is the food and beverage manager.

The kitchen supervisor is the head chef. He is in charge of specialist chef's, cooks and kitchen helpers.

The cooks do the actual cooking of meals. The chef's supervise them. The kitchen helpers wash, peel and cut up the vegetables, wash and cut the meat.

There is a pantry in the food and beverage department. It has got the dishes, china, glassware, cruets, napery, facilities for warming up the dishes. Dirty dishes from the guest's tables are also include dispatching of food and beverages within the department.

There is also a wine steward. After the customers have chosen dishes on the menu, he recommends and serves wine to them.

The main person in the dinning-hall is the maitre d'hotel. He is in charge of all restaurant services. He meets, greets and seats the customers. Often he takes the orders from the customers.

Waiters and waitresses serve food to the customers. They take orders and bring food to the tables.

The busboy helps the waiter. He clears away dirty dishes and cutlery, pours water and brings rolls for the customers. He doesn't take orders or serve food to the guests himself.

The bartender mixes and pours alcoholic drinks for customers at the bar.

THE CATERING DEPARTMENT

At the head of the catering department is the catering manager.

The catering department is separate from the food and beverage department. It has got different functions.

The caterer provides different services from the restaurant.

The restaurant serves small groups of customers. A caterer arranges and prepares parties, banquets, large group meals.

The caterer has to deal with large quantities of food and beverages.

The caterer must also manage the employees who work at those gatherings.

Conventions always require this kind of service. Conventions are assemblies of professionals, businessmen or government officials. They get together to exchange ideas and information. Conventions use a lot of hotel facilities and catering services.

Experts have come to the conclusion that the success of a convention may strongly depend on a well-run banquet.

The catering business hasn't yet reached its peak. The number of conventions has grown and volume of catering services has also grown. Conventions will continue to increase. That's why the need for catering services will increase, too.

THE BANQUETING SERVICES

A banquet is a formal dinner for a large group of people.

Hotels and restaurants often arrange and give banquets.

Many restaurants have got banqueting facilities. They can arrange meals in a special dining room for public and private functions. The public functions are company dinners, press conferences or fashion shows. The private functions are weddings, birthday parties or dinner dances.

For some of these functions restaurants provide table service usual or buffet service usual. It means that there may be waiter service, counter service or self-service.

Banquets have become part of conventions.

The banquet manager is in charge of the banquet. During the banquet the banquet manager and the staff of waiters and waitresses provide smooth service to a large number of people. The banquet manager handles the whole ceremony.

Before the banquet has started the banquet manager makes bulk purchases of the products for the banquet. Buying large quantities of food and beverages can be very profitable for the catering department.

AT THE BAR

A bar is the place where you can have a cup of coffee with a sandwich or a cold snack. If you want to have drink you can order a cocktail or a glass of beer. You

can also order rum, wine, liqueurs, whisky and vodka. They also serve cooling beverages, juices, fruit cocktail, ice cream, pastry, sweets, chocolates, cigarettes and fruit.

The barman is standing behind the bar counter. He serves his customers who sit at the counter on high stools in front of him. They drink cocktails and coffee. Some visitors sit in comfortable armchairs at the tables. They drink cocktails, fruit juices, soda and beer. Some visitors drink coffee with sandwiches and eat ice cream.

Barmen make cocktails to order. They make aperitifs, digestives and original cocktails. Aperitif cocktails are served before the meal. They are: «Manhattan» with a cherry on the bottom, «Martini» with an olive on the bottom and «Cinzano». These cocktails improve the appetite. They are rather strong and are made with gin, vodka, whisky and rum. Some of them are made with vermouth or port.

The digestives are served after the meal. They help to digest food.

The original cocktails can be layered. They have several layers of spirits of different colour.

There are a lot of recipes of dessert cocktails. They are called bowls, cobblers, fizzes, highballs and sour. They are long drinks and people drink these cocktails using straws. When you drink “through a straw” it's called “a long drink”, when you drink at a gulp - “a shot drink”. Cobblers are made with ice and are decorated with fruits: lemons, oranges and berries. Fizzes are made with sparkling wine (for example, champagne) or sodas. Highballs are served in high glasses. They are a mixture of vodka, and some soda. “sour” cocktails have much lemon juice in them. Come to the grill-bar where you can taste kebabs or shashliks (pieces of mutton roasted on a spit), grilled sausages, grilled fish, grilled chicken, beefsteaks. There you can also have coffee and beverages.

In the beer bars they sell bottled and draught beer, mineral and fruit water. They usually have no strong drinks on sale. You can order beer of any kind you like. For a snack you can take potato chips, biscuits, salted nuts, olives, shrimps, cheese and fish snacks of smoked, dried and salted fish. You can also have sandwiches, cold and hot snacks in the beer bar.

You can find Express-Bars in the shopping centers, hotels and at the railway stations. Their aim is to serve the customers as quick as possible. They serve coffee and tea, sandwiches, baked items, pastry and milk products.

In the evening you can go to a Disco-bar. The halls in Disco-bars are specially decorated and have special devices producing light effects. People come to these bars to dance, to listen to the music, to see the performance and to have a good time. Disco-bars usually have the menu with snacks, sandwiches, cooling and mixed drinks. For dessert the guests can have ice cream and fresh fruit.

STYLES OF FOOD SERVICE

There are many types of catering establishments. They are big first class restaurants in five-star hotels, small restaurants, cafeterias, snack bars and fast-food restaurants. They serve different types of customers. They are families, groups of tourists, business people, children etc. They all demand different styles of service.

There are various basic styles of food service in restaurants of different types. The most common styles are:

Buffet service

Buffet service is often called the “Swedish Board”. This system of food service is very convenient for the guests – they needn't wait for the waiters and bills. This really self-service. Breakfast is served from 8 to 10, lunch from 12 to 15, dinner from 18 to 20. As a rule this type of food service is arranged in hotels for big groups of tourists, and also for conferences and congresses.

The counters with snacks and dishes, and snack-plates and trays for talking food are placed in the centre of the dinning hall. The tables are near the walls. The guests come up to the Swedish Board and put the meals, appetizers and salads on the trays and take their seats at the tables.

The assortment of appetizers, dishes and beverages is usually rich. The guests can taste a little of each dish. Desserts are usually placed on a separate table. The waiter's role is to clear the tables and serve drinks. The waiters can also help the guests if necessary.

Cafeteria service

In cafeteria service the guests collect their plates with dishes on a tray as they move along the counter. At the end of the counter there is a cash desk. There the customers pay for the dishes they have chosen. This kind of service is usually used in cafeterias, snack bars and canteens.

Plate service

This is the simplest form of table service in the restaurants. All the food is put on the plates in the kitchen. The waiters take it and place on the table in front of the guest. The principal item in the dish should be put nearest to the customer, and the garnish and vegetables should be arranged around the main item.

DINNER AT THE RESTAURANT

Usually I have my dinner at home but last Sunday my friend invited me to have dinner at the restaurant. When we came in the headwaiter showed us to the table. We sat down at the table and the waiter gave us the menu. The table was already laid for dinner. There was a white table-cloth on the table, plates, spoons, knives and forks on it. In the middle of the table there was a dish with white and brown bread, a cruet-set with a salt-cellar and pots for pepper and mustard.

We decided to begin with some kind of appetizer or hors-d'oeuvre. My friend ordered clear chicken soup with noodles and I chose cabbage soup with small meat pies.

For the second course there was a wide choice of dishes: fried fish and chips, pancakes with salmon, scallops fried in vegetable oil, veal cutlets, pork chops with fried potatoes, steaks and grilled chicken. The waiter suggested us for the second course the specialty of the restaurant — pan-fried veal chops with spring onions.

For dessert we decided to take vanilla ice cream, coffee and apple pie.

Everything was very tasty and the service was good. The waiter brought us a bill. We paid the bill and left the restaurant.

DIALOGUE 5

- It's time for dinner already. I'm hungry. Let's go to the nearest cafe.
- I fell hungry, too. Let's go to the "Moscow" cafe. It's not far from here. I often have dinner there.
- What do they usually serve for dinner?
- They always have a wide choice of sandwiches, salads, meat and fish dishes, and many kinds of ice creams for dessert. Last time I had fresh lettuce salad for a snack, roast beef and fruit ice cream for dessert.
- How much did you pay?
- Not so much. The prices were not very high.
- All right. Let's have lunch there today.

- Let's drop in here. This restaurant is famous for its kitchen.
- Waiter! Is this table vacant?
- Yes, it is. You will feel comfortable here.
- Could we have the menu?
- Yes, of course! Here's the menu.
- Shall we begin with the appetizers? I'd like to have fried sausage patties. They are delicious.
- As for me, I'll take some salad.
- What meat courses are there on the menu today?
- Today we have veal chops, steaks and grilles chicken.
- Tell us, please, if there are there any fish courses on the menu?
- We have stuffed pike, salmon, and fish in aspic. Besides, there's jellied sturgeon and fried scallops. What garnish would you like to order?
- I think, cauliflower salad and green peas.
- So could you bring us one fish in aspic, two salmons, two steaks and one veal chop?
- And what would you like for a drink?
- I'll take orange juice.
- As for me, I'd like coffee.
- Would you like ice cream for dessert?
- Yes, two ice creams with chocolate chips, please.
- Here you are. Good appetite.
- Waiter, bring me us the bill, please. How much do we owe you? Here you are. Keep the change.
- Thank you very much. Come to our restaurant again.

Waiter: Good afternoon! You can sit at this table.

Guests: We'd like a table for four. Our friends will come later.

W: Then you can take your seats at any vacant table. Here is the menu. Make your choice.

G: Let's see what's on the menu today. What would you recommend?

W: There is a big choice of dishes today. I would recommend our specialties – roast duck and goulash. I can also recommend you roast chicken or roast beef. Would you like soup?

G: Oh, yes. Two clear soups with croutons, please, and two helpings of roast duck.

W: What will you order for your friends?

G: They will make their orders themselves.

W: All right. Will you have anything for a drink?

G: Certainly. Apple juice and fruit squash.

W: What will you have for dessert?

G: I think it will be apple pie and fudge cake.

DINNER AT THE CAFE

A: I am hungry, let's go to the cafe.

B: I am hungry, too. There is a cafe not far from here. Let's go there.

(They enter the cafe and sit down to a table at the window)

A: What shall we take for dinner?

B: Here's the menu, let's have a look.

A: I shall take a jellied fish, potato soup and pork chop with vegetables. And what about you?

B: I want a helping of smoked fish. Then I'll take a broth with a pie and cutlet with mashed potatoes.

A: Our dinner will be rather substantial. We are hungry enough.

N: Yes, I am hungry and thirsty. Let's take salads!

A: I would like a salad with fresh cucumbers and tomatoes.

B: I shall take a salad of fresh cabbage with mayonnaise.

A: There are no napkins on our table. Bring, please, napkins, knives, forks and spoons, and I'll pay for dinner, take a tray and bring the meals.

B: All right.

A: Pass me the pepper, please.

B: Here you are.

A: Thank you. May I trouble you for a slice of bread?

B: No trouble at all. Here's the bread.

A: Thanks.

B: You are welcome. Do you mind to take the second helping of soup?

A: I do not want. I shall begin the second course.

(After dinner)

B: The dinner was rather tasty.

I am quite full, and what about you?

A: So am I.

MEALS IN ENGLAND

The usual meals in England are breakfast in the morning, lunch at one o'clock during the break at work and dinner at home at seven o'clock or eight o'clock in the

evening. Sometimes the meals are breakfast, lunch, traditional five o'clock tea, dinner and late supper.

English breakfast is usually substantial and varied. For breakfast English people may have porridge or cornflakes with milk or cream and sugar, bacon and eggs, fried mushrooms, marmalade with buttered toast and tea or coffee. For a change they can have a boiled egg, cold ham, or fish with potato chips.

Those people who work usually have lunch about one o'clock. For lunch they may have a mutton chop, or fish and chips, or cold meat, or steak with fried potatoes and salad and then a fruit dessert. Working people usually have their lunch at the canteen or in the nearest cafe or a small restaurant.

Afternoon tea at home is between five and six o'clock. Five o'clock tea is an old English traditional. Friends often come for a chat while they have their cup of tea, cake or biscuit.

In many English families dinner is the biggest meal of the day and in the evening there is usually a much simpler supper ñ an omelet or sausages, or sometimes bacon and eggs. For late supper they may have just bread and cheese, a glass of juice or hot chocolate and fruit.

BREAKFAST AT THE RESTAURANT

1

Waiter: Good morning! What would you like for breakfast?

Guest: Well, I'll have some bread and butter or some buttered toast, eggs and bacon and cornflakes with milk

Waiter: What would you like, tea or coffee?

Guest: In the morning I prefer a cup of strong coffee.

Waiter: How many lumps of sugar do you take in your coffee? Do you take milk with your coffee?

Guest: I usually take two lumps of sugar and have my coffee with milk.

Waiter: What else would you like to order?

Guest: You see, I didn't want to take a substantial breakfast but today I'd like to taste your sandwiches with cheese. I see you have sandwiches with cheese on the menu. What kind of cheese is that?

Waiter: Any kind you like. We have sharp, piquant cheeses ó Roquefort and Cheddar, mellow cheeses ó Swiss and Cheshire, and soft cheeses ó Edam, Camembert and Brie.

2

1st Guest: Let's call a waiter and make the orders.

Waiter: What can I do for you?

1st Guest: Breakfast for two, please.

Waiter: What would you like for breakfast? Today we've got a big choice of dishes.

1st Guest: Will you bring us something substantial to your taste?

Waiter: Here is the menu. Make your choice, please.

1st Guest: I'd rather have pancakes, bacon and eggs and a cup of coffee.

Waiter: How would you like your coffee?

1st Guest: Not very strong and put two lumps of sugar in it, please.

Waiter (to the second guest): What would you like for breakfast?

2nd Guest: I'd like fried eggs, meat pate and toasts with marmalade. Then bring me a fruit salad and some fruit juice, please.

Waiter: What juice would you like?

2nd Guest: Orange juice, please.

Waiter: Anything else?

2nd Guest: No, that's all.

Waiter: Just a minute, it won't take long.

1st Guest : How much do we pay?

Waiter: Here's your bill, please.

1st Guest (paying for the breakfast): Here you are. Keep the change, please.

Waiter: Thank you, sir! Come again, please.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОГСЭ.04 Психология общения

Разработал: А.Р. Мукадасова,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Тематика практических занятий

1. Методы исследования общения, определение видов общения (решение задач)
2. Методы исследования умения взаимодействовать, типы социальных ролей (решение задач). Определение стиля взаимодействия, характеристика механизмов «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания». Их роль в процессе общения.
3. Разработка правил эффективного общения, разработка и проведение тренинга общения, разработка и проведение тренинга личностного роста.
4. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса), решение задач по межличностным конфликтам, использование приемов урегулирования. Упражнения по предупреждению конфликта, социально-психологический тренинг «Общение конфликтной ситуации».
5. Исследование нравственной культуры личности обучающихся, составление этического кодекса будущего специалиста.

Практическая работа 1. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ ОБЩЕНИЯ (РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ)

Классификация видов делового общения

Основания классификации	Виды делового общения
По критерию официальной регламентации	Формальное (официальное) определяется служебными и социальными статусами людей Неформальное (неофициальное) определяется личностными статусами и личными целями
По пространственно-временному критерию	Контактное (прямое) – непосредственный контакт Дистантное (косвенное) – между партнерами существует пространственно-временная дистанция
По наличию прямого контакта	Непосредственное – лицом к лицу Опосредованное – через средства массовой коммуникации (наглядная информация, реклама, меню в ресторане)
По использованию неречевых средств	Устное
По форме речи	Письменное Диалогическое Монологическое

Задание

1. Определите виды общения, присутствующие в предложенных ситуациях (вариантов ответов может быть несколько).

А. Находясь в скучающей компании, юноша рассказывает веселые истории и анекдоты.

В. Не застав подругу дома, девушка оставила ей записку у соседей с просьбой позвонить.

С. Увидев идущего по противоположной стороне дороги знакомого, парень приветливо улыбнулся ему и помахал рукой.

Д. Подойдя к трамвайной остановке, женщина поинтересовалась у окружающих, давно ли прошел трамвай № 45.

Е. Дедушка рассказывает внуку, как из бумаги сделать кораблик.

Ф. Просматривая в интернете туры, супруги обсуждают, какие из них больше всего подходят для детского отдыха.

Г. Диктор обращается по телевидению к населению с призывом принять активное участие в выборах.

Н. Придя с прогулки, ребенок просит бутерброд у мамы.

I. Туроператор, привлекая внимание потенциальных клиентов, демонстрирует достоинства тура и сообщает, что в следующем месяце тур будет стоить дороже.

J. Поздно вечером отец говорит, что пора выключать музыку и ложиться спать, потому что иначе утром ему будет трудно рано встать, чтобы пойти в школу.

2. Заполните таблицу.

Вид общения

Ситуация общения

Практическая работа 2. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УМЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ, ТИПЫ СОЦИАЛЬНЫХ РОЛЕЙ (РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ). ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТИЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ХАРАКТЕРИСТИКА МЕХАНИЗМОВ «ЗАРАЖЕНИЯ», «ВНУШЕНИЯ», «УБЕЖДЕНИЯ» И «ПОДРАЖАНИЯ». ИХ РОЛЬ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ.

Содержание общения включает в себя определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относят заражение, убеждение, внушение и подражание.

Заражение – это бессознательное, стихийное принятие человеком определенных психических состояний. Заражение проявляется через передачу определенного психического настроя и эмоционального состояния.

К примеру, сильные совместные переживания болельщиков на стадионе в момент критической ситуации во время спортивного матча или аплодисменты, выражающие общий для всех зрителей восторг на выступлениях популярных певцов, могут послужить толчком, за которым ситуация будет развиваться по законам «заражения». Формальные и неформальные лидеры в любом коллективе могут служить усилителем определенного психического настроя, возникающего в группе.

Доказано, что чем выше уровень развития личности, тем слабее действие механизма «заражения», тем критичнее отношение личности к воздействию.

Убеждение – это логически аргументированное целенаправленное воздействие на сознательную сферу личности, с целью трансформировать взгляды одного человека в иную систему воззрений.

Убеждение направлено, прежде всего, на интеллектуально-познавательную сферу психики людей. Его цель – активизация мышления личности при усвоении информации, создать, усилить или изменить взгляды, мнения, оценки, установки, принять точки зрения убеждающего и следовать ей в своей деятельности и поведении.

Внушение – метод психологического воздействия, направленный на индивида или группу людей, основанный на не критическом (или неосознанном) восприятии информации оппонентом, происходит при условиях авторитетности и доверия к внушающей стороне, отсутствия сопротивления внушающему воздействию.

Главная особенность внушения, в отличие от убеждения, - его направление не на способность человека мыслить и рассуждать, а на его готовность получать распоряжения и инструкции к действию. Поэтому внушение не нуждается в системе логических взаимосвязанных

доказательств и глубоком осознании сообщаемой информации.

Эффективность внушения зависит от возраста: взрослые в меньшей степени поддаются внушению, в отличие от детей. В большей степени внушению подвержены ослабленные физически люди.

Подражание – это воспроизводство одним человеком определенных черт и образцов демонстрируемого поведения другого человека, а не простое принятие его внешних черт поведения.

Существует два основных способа подражания: 1) конкретному человеку, 2) нормам поведения, выработанным группой, например, следование моде – это массовое проявление подражания.

Решение задач

1. Разъясните сущность общения и его роль в вашей будущей профессиональной деятельности.

2. Сравните следующие способы воздействия при общении: заражение и подражание, внушение и убеждение.

3. Охарактеризуйте основные средства общения.

4. Дайте оценку основным сторонам общения и объясните их взаимосвязь.

5. Проанализируйте основные механизмы познания другого человека.

6. Проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Практическая работа 3. РАЗРАБОТКА ПРАВИЛ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ, РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГА ОБЩЕНИЯ, РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГА ЛИЧНОСТНОГО РОСТА.

Манера общения определяется следующими характеристиками:

Тоном общения (спокойный, властный, вкрадчивый);

Поведением в общении (сдержанность, беспокойство, неуравновешенность);

Дистанцией в общении (интимная, личная, социальная)

Деловое общение может осуществляться в различных стилях.

Стиль общения – это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми. В стиле общения находят выражение как психологическая и социальная индивидуальность человека, так и особенности партнера по общению.

Кейс «Личность»

Цель: развитие гибкости мышления, умения применять полученные знания в ситуациях с различным контекстом.

Студентам предлагается провести деловую беседу с партнерами, имеющими различные личностные характеристики. К примеру, одним из партнеров может быть мужчина 47 лет, директор туристического агентства; он не боится рисковать, доверяет только себе, амбициозен, готов все проверять самостоятельно.

Правила эффективного общения

Правило 1. Обращайтесь с людьми так, как вам хотелось бы, чтобы обращались с вами.

Правило 2. Хорошее настроение начинается с улыбки. Улыбайтесь чаще себе и окружающим.

Правило 3. Старайтесь сохранять спокойствие во всех ситуациях.

Правило 4. Справедливо оценивайте людей, а если критикуете, то делайте это умело, сохраняя честь и достоинство критикуемого.

Правило 5. В общении стремитесь к диалогу, тогда вы не только расскажете о своей точке зрения, но и узнаете мнение окружающих, что может оказаться гораздо ценнее.

Правило 6. Соблюдайте культуру речи, которая заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению.

Правило 7. Помните о культуре одежды. Эффект первого впечатления оказывает влияние на последующее общение.

Правило 8. Будьте благодарны. Человек, умеющий благодарить, получает во много раз больше.

Правило 9. Стремитесь к развитию и совершенствованию. Как только вы поймете, что причина жизненных неудач внутри, а не вне вас, вы начнете прогрессировать.

**Практическая работа 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ
КОНФЛИКТНОСТИ ЛИЧНОСТИ. СПОСОБЫ РЕАГИРОВАНИЯ В
КОНФЛИКТЕ (ОПРОСНИК К. ТОМАСА), РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ ПО
МЕЖЛИЧНОСТНЫМ КОНФЛИКТАМ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
ПРИЕМОВ УРЕГУЛИРОВАНИЯ. УПРАЖНЕНИЯ ПО
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ КОНФЛИКТА, СОЦИАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ «ОБЩЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ
СИТУАЦИИ».**

Инструкция:

Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов:

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Стратегия поведения	Номера утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Задача № 2

Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть – «по кофейку»?

Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Задача № 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача № 4

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача № 5

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации:

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник

отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задача № 6

Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

а) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услугу связи.

б) Директор фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

Задача № 7

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача № 8

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача № 9

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача № 10

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практическая работа 5. ИССЛЕДОВАНИЕ НРАВСТВЕННОЙ КУЛЬТУРЫ ЛИЧНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, СОСТАВЛЕНИЕ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА БУДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА.

Этика делового общения основывается на принципах, которые нам хорошо известны. Это, во-первых, «золотое правило нравственности», сформулированное еще в глубокой древности, и категорический императив, сформулированный немецким философом Иммануилом Кантом (1724-1802).

Основные правила поведения будущих специалистов в процессе их общения с людьми.

- Быть тактичными, вежливыми и учтивыми
 - Быть терпеливыми, предупредительными, внимательными
 - Не исправлять ошибки в речи, акцент собеседника
 - Проявлять заинтересованность
 - Уметь выслушать вопрос, просьбу
 - Уметь четко и понятно ответить
 - Профессионально грамотно выполнять свое дело
- Быть дисциплинированными и исполнительным



МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной
деятельности

Разработал: Т.А. Васильева,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумлы

Тематика практических занятий

Практическая работа №1-2. Основы работы в Глобальной сети Интернет. Работа с различными поисковыми системами.

Практическая работа №3-8. Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа

Практическая работа №9-14. Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности.

Практическая работа №15-18. Подготовка презентаций в программе Power Point. Использование Power Point для создания портфолио по профессии. Создание презентаций по современным трендам.

Практическая работа №19-21. Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций.

Практическая работа №22-24. База данных ACCESS. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки. Создание базы данных в ACCESS. Создание таблицы, запроса. Создание формы, отчета.

Практическая работа №25-29. Работа по созданию клиентской базы. Расчет прибыли, расхода, закупок. Расчет заработной платы сотрудников.

Практическая работа №30-33. Создание Web-страницы салона.

Практическая работа №34-36. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.

Практическая работа №1-2. ОСНОВЫ РАБОТЫ В ГЛОБАЛЬНОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ. РАБОТА С РАЗЛИЧНЫМИ ПОИСКОВЫМИ СИСТЕМАМИ.

Цель: изучение возможностей, ресурсов **Internet** и информационной технологии организации поиска информации в сети Интернет, технология работы с электронной почтой.

Задание 1. Создайте на рабочем столе папку, а в ней текстовый документ Microsoft Word. В текстовом документе создайте следующую таблицу:

Адрес сайта	Назначение	Страна
help.belhost.by		
www.national-lottery.co.uk		
index.all-hotels.in.ua		
www.microsoft.com		
www.house.gov		
acorda.kz		
britain.uz		
klassica.ru		
en.beijing2008.cn		

Рассмотрите открывающиеся веб-страницы, определите назначение сайта, определите государство, в котором сделан этот сайт.

Откройте Веб-страницу с адресом: www.detstvo.ru. Найдите гиперссылку **праздники**, нажмите на неё, дождитесь загрузки страницы, перепишите её адрес. Далее найдите ссылку **фото**, перепишите и её адрес.

Задание2.

1. Создайте свою папку на рабочем столе и переименуйте её.
2. Откройте программу Internet Explorer.
3. В строке Адрес сотрите надпись About:blank.
4. Введите адрес [www. astrogalaxy.ru](http://www.astrogalaxy.ru)
5. Дождитесь загрузки страницы.
6. Сохраните страницу. Файл → Сохранить как... Выполните сохранение в созданной вами папке.
7. Изображения в некоторых случаях необходимо сохранять отдельно. Щёлкните на любой картинке правой клавишей мыши → Сохранить рисунок как... Выполните сохранение в созданной вами папке.
8. Зайдите на один из сайтов:
 1. www.biodat.ru
 2. www.georus.by.ru
 3. www.astrolab.ru
9. Найдите 8-10 изображений и 5-6 Веб-страниц, сохраните в заранее созданной папке.

Задание 3. Словари, переводчики

На рабочем столе создайте текстовый документ Словари-переводчики.

Откройте программу Internet Explorer. Загрузите страницу электронного словаря Prompt – www.ver-dict.ru. Из раскрывающегося списка выберите **Русско-английский словарь**. В текстовое поле **Слово для перевода:** введите слово, которое вам нужно перевести, например, «клавиатура». Нажмите на кнопку **Найти**. Скопируйте результат в текстовый документ.

Поиск в толковых словарях.

Загрузите страницу электронного словаря В. Даля – www.slovardal.ru. В текстовое поле **Поиск по словарю:** введите слово, лексическое значение которого вам нужно узнать, например, «рутина». Нажмите на кнопку **Искать**. Дождитесь результата поиска. Скопируйте результат в текстовый документ.

Самостоятельно переведите на французский и английский язык следующие слова и скопируйте их в текстовый документ:

Новости,
Статья,
Учитель,
Техника,
Команда.

Найдите лексические значения следующих слов и скопируйте их в текстовый документ:

Метонимия,
Видеокарта,
Железо,
Папирус,
Скальпель,
Дебет (бухг. Термин).

Вы можете воспользоваться любыми словарями из предложенного списка:

Толковые словари
Slovar.plib.ru/dictionary/search
www.slovari.ru
www.anplex.ru/dicts.htm
www.chtotakoe.info
www.golossary.ru
Slovari.gramota.ru
www.efremova.info
Mega.km.ru
www.ozhegov.org
Www.navoprosotveta.ru
Ushdict.narod.ru
Vseslova.ru
www.math.rsu.ru/dictionary/

Словари- переводчики
Lingvo.yandex.ru

Задание 4. Использование поисковых серверов.

Создайте на рабочем столе папку, а в ней текстовый документ Microsoft Word.

В текстовом документе создайте следующую таблицу:

Личность 20 века			
Фамилия, имя	Годы жизни	Род занятий	Фотография
Джеф Раскин			
Лев Ландау			
Юрий Гагарин			

Для того, чтобы найти информацию о них, необходимо открыть одну из поисковых систем:

www.yandex.ru
www.rambler.ru
www.aport.ru
www.yahoo.com
www.google.com

В поле поиска введите фамилию и имя деятеля, нажмите кнопку ОК. Дождитесь, результатов поиска.

Среди предоставленного поисковой системой множества ссылок откройте наиболее подходящие и скопируйте нужную информацию в таблицу.

Задание 5.

К средствам поисковых систем относится язык запросов.

Используя различные приёмы мы можем добиться желаемого результата поиска.

! – запрет перебора всех словоформ.

+ - обязательное присутствие слов в найденных документах.

- - исключение слова из результатов поиска.

& - обязательное вхождение слов в одно предложение.

~ - требование присутствия первого слова в предложении без присутствия второго.

| - поиск любого из данных слов.

«» - поиск устойчивых словосочетаний.

\$title – поиск информации по названиям заголовков.

\$anchor – поиск информации по названию ссылок.

Создайте на рабочем столе папку, а в ней текстовый документ Microsoft Word.

В текстовом документе создайте следующую таблицу:

Слова, входящие в запрос		Структура запроса	Количество найденных страниц	Электронный адрес первой найденной ссылки
Информационная система	Информационная Система!	Информационная	+	

	система
	Информационная -
	система
	«Информационная
	система»
	Персональный
	компьютер
	Персональный & компь
Персональн	ютер
ый	\$title
компьютер	(Персональный
	компьютер)
	\$anchor
	(Персональный
	компьютер)

Заполните таблицу, используя поисковую систему Яндекс: www.yandex.ru.

Регистрация почтового ящика электронной почты

1. Откройте программу Internet Explorer.
2. В поле Адрес введите адрес поискового сервера <http://www.mail.ru>

3. На открывшейся Веб-странице выберите гиперссылку Регистрация в почте.

4. Заполните анкету, следуя рекомендациям, написанным справа от текстовых полей. Обязательно должны быть заполнены поля:

1. E-mail,
2. Пароль,
3. Если вы забудете пароль,
4. Дополнительная информация о пользователе (заполнить полностью).
5. Защита от авторегистрации (ввести зачеркнутые цифры).
5. Нажмите кнопку **Зарегистрировать почтовый ящик**.
6. В случае необходимости исправьте ошибки и снова нажмите кнопку **Зарегистрировать почтовый ящик**.

7. Ваш почтовый ящик считается зарегистрированным только после появления уведомления о том, что ваша регистрация успешно завершена.

Создание и отправка сообщения.

Для того, чтобы отправить письмо, вам нужно выбрать нажать гиперссылку **Написать письмо**.

Напишите 2 письма своему однокласснику, предварительно обменявшись с ним электронными адресами. Одно письмо должно содержать не менее пяти предложений, другое письмо должно содержать прикрепленные файлы.

Методические указания по выполнению задания:

Алгоритм выполнения

Выполнить практическое занятие.

Изучить теоретический материал по теме 3.1. «Локальные и глобальные сети»

Внимательно прочитать задание и методические рекомендации по его выполнению.

Выполнить задание.

Вид контроля

Защита с демонстрацией.

Практическая работа №15-18. ПОДГОТОВКА ПРЕЗЕНТАЦИЙ В ПРОГРАММЕ POWER POINT. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ POWER POINT ДЛЯ СОЗДАНИЯ ПОРТФОЛИО ПО ПРОФЕССИИ. СОЗДАНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИЙ ПО СОВРЕМЕННЫМ ТРЕНДАМ.

Задание №1:

1) Выберите дизайн презентации. Создайте презентация «Основные возможности презентации MS Power Point» по следующему образцу:

1 слайд. Титульный лист + Кто выполнил презентацию

Заголовок: Программа Power Point и ее возможности Понятие презентации, ее цели и задачи.

Выполнил:

Студент Ф.И.О

Группа ...

2 слайд.

Заголовок: Что такое презентация?

Содержимое слайда: Презентация – мультимедийный инструмент, используемый в ходе докладов или сообщений для повышения выразительности выступления, более убедительной и наглядной иллюстрации описываемых фактов и явлений.

3 слайд.

Заголовок:

Содержимое слайда:

4 слайд.

Заголовок: Что такое презентация в PowerPoint?

Содержимое слайда:

- Файл с расширением.ppt
- Файл, содержащий любое необходимое количество страничек, наполненных информацией и следующих друг за другом.

5 слайд.

Заголовок: Основные виды презентаций

Содержимое слайда:

Интерактивные презентации. Обладают системой навигации, т.е. позволяют пользователю самому выбирать интересующие его разделы и просматривать их в произвольном порядке. Они подобны в этом Интернет-сайтам, но, в отличие от последних, позволяет работать с большими объемами видео, звука, графики.

Неинтерактивные презентации. Здесь пользователь не может влиять на порядок просмотра презентации. Они представляют собой ролик, как правило, со сложной графикой, видео вставками, звуковым сопровождением, который после запуска проигрывается целиком.

6 слайд.

Заголовок: Задачи презентации

Содержимое слайда:

- Привлечение внимания аудитории к докладу и концентрация внимания слушателей на выступлении
- Акцентирование внимания аудитории на главных моментах доклада
- Наглядная иллюстрация сообщаемых устно фактов, демонстрация тенденций и статистических данных и пр.

7 слайд.

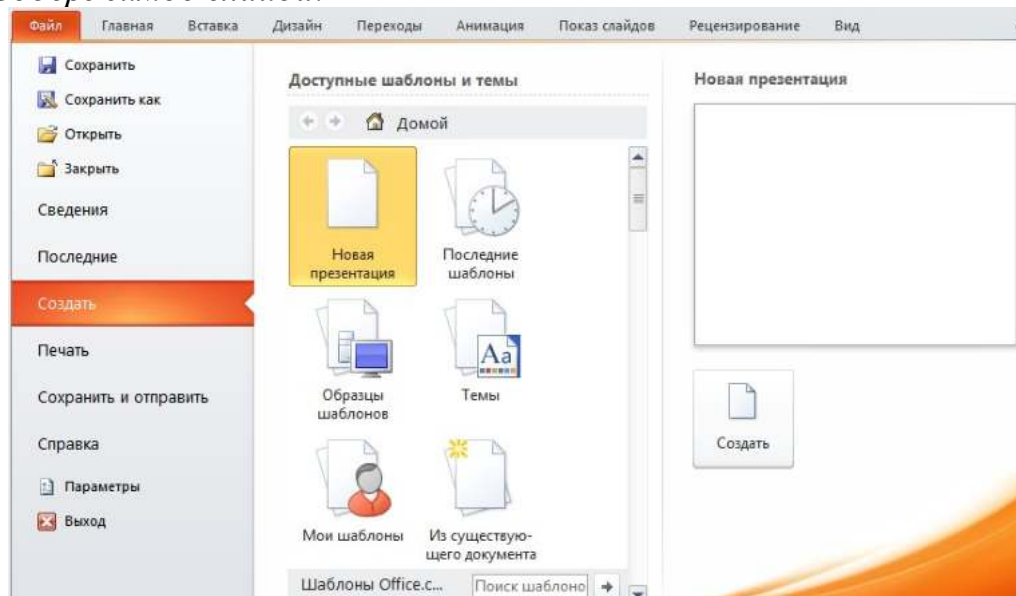
Заголовок: Слайд – основной элемент презентации

Содержимое слайда: Слайд – основной элемент презентации, выражающий законченную мысль, перечень тезисов или служащий для привлечения внимания аудитории. Каждый слайд представляет собой логическое целое. При невозможности уместить все пункты на одном слайде создается его вторая часть с тем же заголовком под цифрой «2».

8 слайд.

Заголовок: Начало работы с Power Point

Содержимое слайда:



9 слайд.

Заголовок: Шаблон презентации

Содержимое слайда: Презентация создается на основе имеющегося шаблона Microsoft PowerPoint, содержащего основные элементы оформления, шрифты и цветовую схему. Кроме стандартных шаблонов Microsoft PowerPoint можно использовать самостоятельно созданные шаблоны.

10 слайд.

Заголовок: Что такое «Мастер Автосодержания»?

Содержимое слайда: Для применения шаблона оформления, включающего предлагаемый текст для слайдов, используется мастер автосодержимого. Затем в предложенный текст вносятся необходимые изменения.

11 слайд.

Заголовок: Выбор режима просмотра презентации

Содержимое слайда:



Обычный Сортировщик слайдов Режим чтения Показ слайдов
12 слайд.

Заголовок: Создание нового слайда

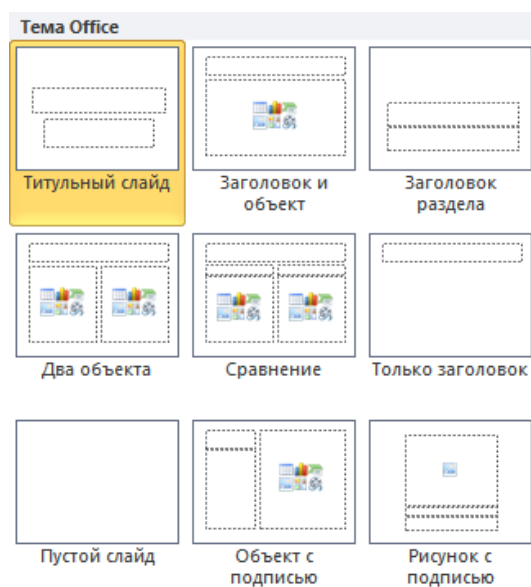
Содержимое слайда:

- Команда «Новый слайд»
- Команда «Дублирование слайда»
- Команда «Слайды из файлов»

13 слайд.

Заголовок: Основные виды (макеты) слайдов:

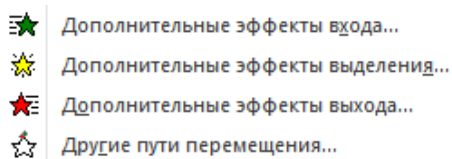
Содержимое слайда:



14 слайд.

Заголовок: Добавление анимационных эффектов.

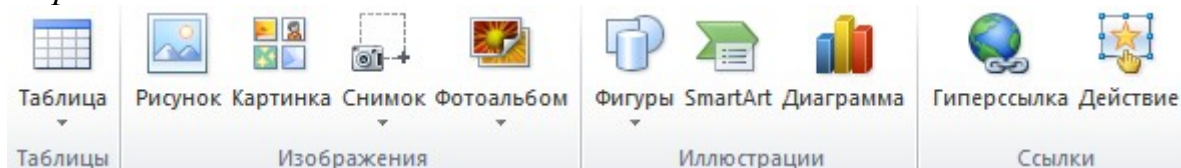
Содержимое слайда:

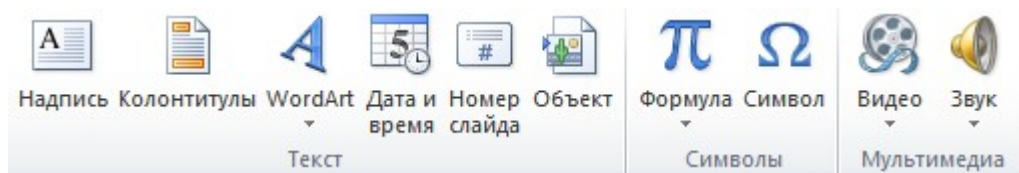


15 слайд.

Заголовок: Включение мультимедийных объектов разных типов

Содержимое слайда:

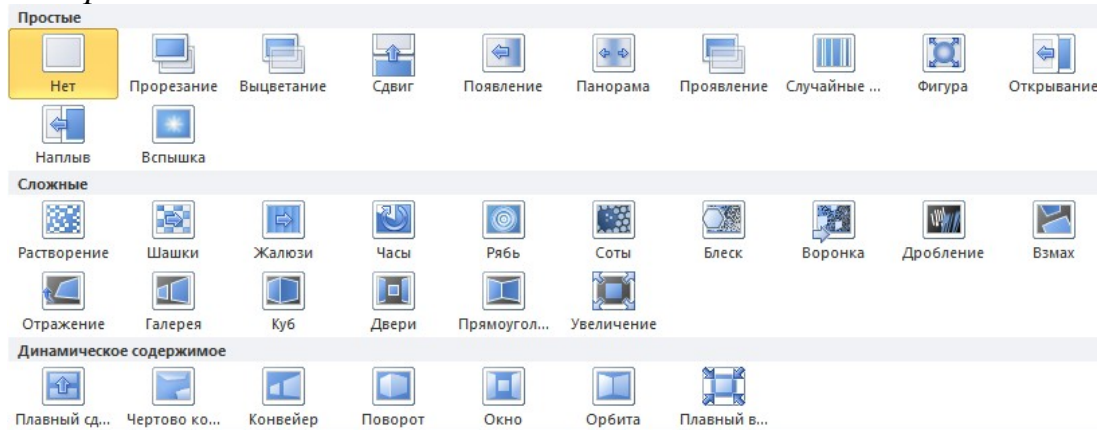




16 слайд.

Заголовок: Добавление переходов между слайдами

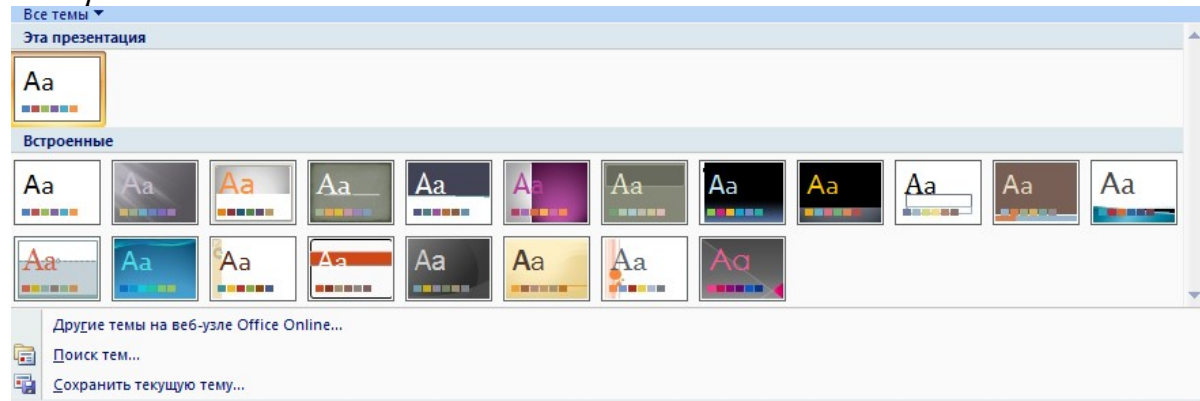
Содержимое слайда:



16 слайд.

Заголовок: Изменение дизайна

Содержимое слайда:



17 слайд.

Заголовок: Сохранение в различных формах

Содержимое слайда:

Презентация PowerPoint	XML-презентация PowerPoint
Презентация PowerPoint с поддержкой макросов	Windows Media Video
Презентация PowerPoint 97-2003	Рисунок в формате GIF
PDF	Рисунок в формате JPEG
Документ XPS	Рисунок в формате Portable Network Graphics
Шаблон PowerPoint	Рисунок в формате TIFF
Шаблон PowerPoint с поддержкой макросов	Рисунок в формате DIB
Шаблон PowerPoint 97-2003	Метафайл Windows
Тема Office	Расширенный метафайл Windows
Демонстрация PowerPoint	Структура, RTF
Демонстрация PowerPoint с поддержкой макросов	Нередактируемая презентация PowerPoint
Демонстрация PowerPoint 97-2003	Презентация OpenDocument

2) Установите ПЕРЕХОДЫ между слайдами.

3) Добавьте различные эффект анимации на все текстовые и графические объекты.

Задание №2.

Создайте презентация «Способы совершенствования презентаций» по следующему образцу:

1 слайд.

Заголовок: «Способы совершенствования презентаций»

Выполнил:

Студент Ф.И.О

Группа ...

2 слайд.

Заголовок: Оглавление

Содержимое слайда:

- Гиперссылки в презентации PowerPoint
- Управляющие кнопки в презентации
- Демонстрация презентации в автоматическом режиме
- Создание и демонстрация произвольного показа
- Создание заметок докладчика
- Создание раздаточных материалов
- Создание колонтитулов

3 слайд.

Заголовок: Гиперссылки в презентации PowerPoint

Содержимое слайда:

Гиперссылки позволяют быстро перемещаться к любому слайду данной презентации, запускать другие презентации и документы, созданные во внешних приложениях, а также переходить на веб-страницы в Интернете.

4 слайд.

Заголовок: Как создать гиперссылку в презентации

Содержимое слайда:

1) Выделите текст или объект, который нужно использовать как гиперссылку.

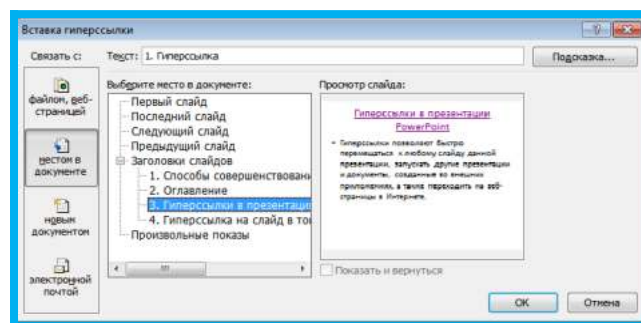
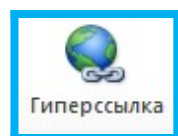
2) Откройте диалоговое окно **Вставка → Гиперссылки**.

3) В поле «**Связать с**» выберите «**Место в документе**». В поле «**Выберите место в документе**» щелкните по слайду, который нужно использовать как цель гиперссылки. В области «**Просмотр слайда**» программа отобразит выбранный слайд.

5 слайд.

Заголовок: Как создать гиперссылку в презентации

Содержимое слайда:

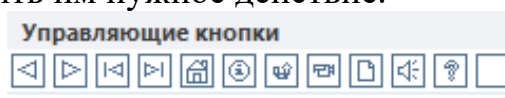


6 слайд.

Заголовок: Управляющие кнопки в презентации

Содержимое слайда:

Управляющие кнопки — это готовые кнопки, которые можно вставить в презентацию и назначить им нужное действие.



7 слайд.

Заголовок: Как создать управляющую кнопку?

Содержимое слайда:

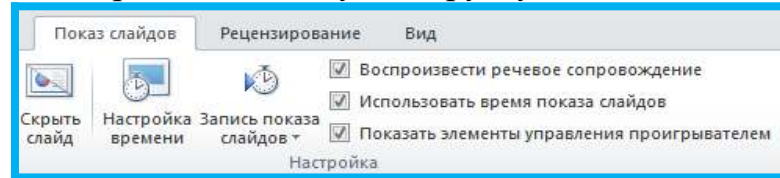
- 1) Откройте диалоговое окно **Вставка** → **Фигуры** → **Управляющие кнопки**.
- 2) Выбрав тип кнопки, задайте для нее область на слайде.
- 3) В открывшемся диалоговом окне «**Настройка действия**» выберите способ перехода:
 - В первой вкладке мы настраиваем действие кнопки при щелчке левой кнопкой мыши по ней.
 - Во второй — действие, которое будет происходить, если навести указатель мыши на кнопку.
- 4) У каждой созданной кнопки можно изменить «**Стиль фигуры**» во вкладке «**Формат**»

8 слайд.

Заголовок: Демонстрация презентации в автоматическом режиме

Содержимое слайда:

Автоматическая демонстрация презентации предполагает предварительную установку необходимых параметров, т.к. показ будет производиться без вмешательства пользователя. Такой вариант используется в случаях, когда презентация не сопровождается устным докладом, не предполагает обсуждения или интерактивного вмешательства и носит чисто информационную или развлекательную нагрузку.



9 слайд.

Заголовок: Настройка автоматической демонстрации презентации

Содержимое слайда:

- 1) Перейдите в раздел меню **Показ слайдов** → **Настройка времени**.
- 2) По щелчку мыши «прокрутите» презентацию до конца. Количество времени потраченное на каждый слайд записывается.
- 3) По окончании просмотра запишите время презентации, ответив «Да» на предложенный вопрос.
- 4) Посмотрите в режиме сортировщика слайдов, как распределилось время демонстрации между слайдами.
- 5) В разделе меню «**Показ слайдов**» откройте окно «**Настройка презентации**» и убедитесь в установке переключателя «**По времени**». Нажмите «ОК».

10 слайд.

Заголовок: Создание и демонстрация произвольного показа

Содержимое слайда:

С помощью произвольного показа вы можете продемонстрировать только определенные слайды презентации или создать гиперссылку на группу слайдов.

Существует два типа произвольных показов:

- **Основной** — это отдельная презентация, включающая некоторые слайды из исходной.
- **Произвольный** — это способ быстрого перехода по одной или нескольким отдельным презентациям.

11 слайд.

Заголовок: Создание заметок докладчика

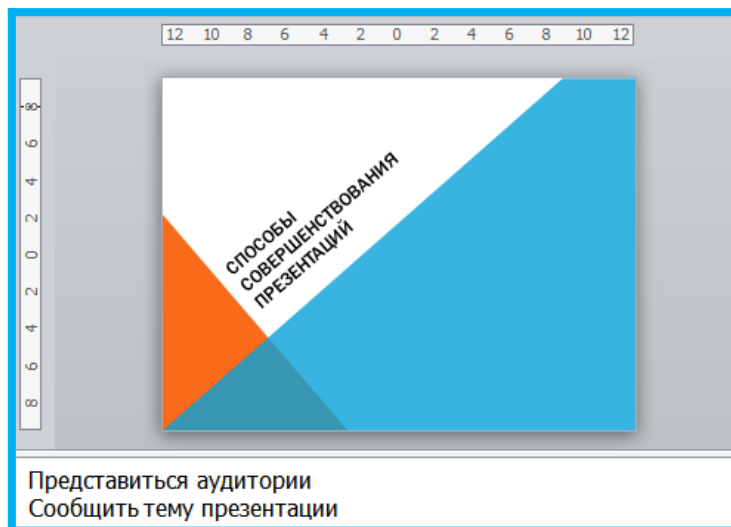
Содержимое слайда:

- Во время презентации заметки докладчика будут отображаться на вашем мониторе и не будут отображаться для аудитории. В области заметок можно хранить сведения, которые не должны выводиться на слайде, но которые потребуются вам при проведении презентации.
- При проведении такой презентации необходимо убедиться, что включен «**Режим докладчика**» в разделе меню «**Показ слайдов**»

12 слайд.

Заголовок: Создание заметок докладчика

Содержимое слайда:



13 слайд.

Заголовок: Создание раздаточных материалов

Содержимое слайда:

Программа MS PowerPoint позволяет легко подготовить раздаточные материалы в различных форматах и вариантах, которые выбираются докладчиком в соответствии с его задачами.

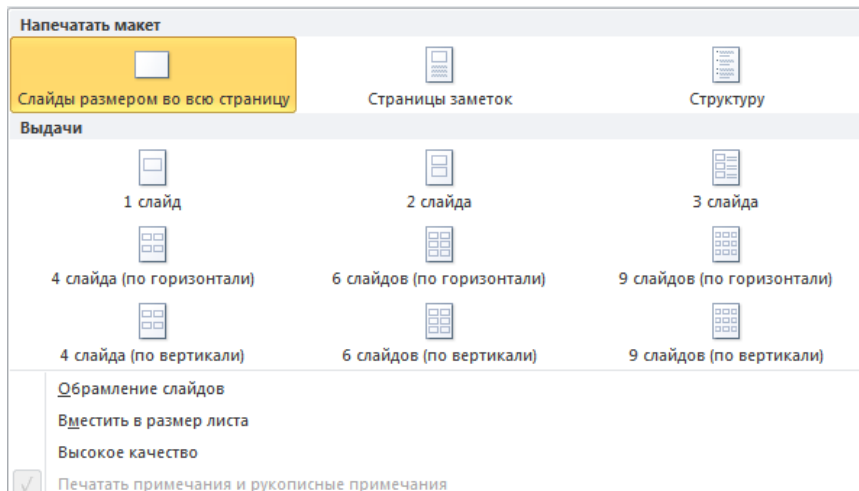
В диалоговом окне «Печать» можно выбрать следующие форматы распечатки презентации:

- слайды;
- собственно раздаточные материалы (выдачи);
- структуру презентации;
- заметки.

14 слайд.

Заголовок: Создание раздаточных материалов

Содержимое слайда:



15 слайд.

Заголовок: Создание колонтитулов

Содержимое слайда:

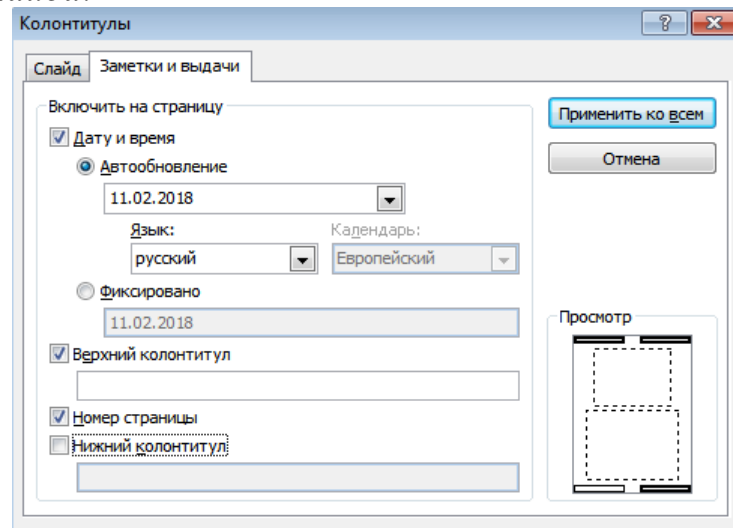
Независимо от целей и способа подготовки раздаточных материалов их обязательным атрибутом являются колонтитулы. Они должны размещаться не на слайдах, а на страницах раздаточных материалов. В колонтитулы вносятся информация, которая позволяет восстановить контекст выступления:

- Ф.И.О. выступающего;
- название выступления;
- название мероприятия (семинара, совещания, конференции и т.п.);
- дата выступления;
- контактная информация (электронная почта и др.).

16 слайд.

Заголовок: Создание колонтитулов

Содержимое слайда:



ЗАДАНИЕ №2. Выберите дизайн презентации, установите переходы между слайдами и добавьте анимацию на каждый графический объект.

ЗАДАНИЕ №3. Сохраните презентацию под именами: «Авто_демонстрация» и «Управ_кнопки».

ЗАДАНИЕ №4. Для файла «Авто демонстрация» настройте автоматическую демонстрацию.

ЗАДАНИЕ №5. Для файла «Управ_кнопки»:

5.1. На слайде №2 создайте гиперссылки из пунктов оглавления на соответствующие слайды.

5.2. Добавьте управляющие кнопки:

-  - Переход на следующий слайд
-  - Переход на предыдущий слайд
-  - Возврат на первый слайд
-  - Возврат на слайд оглавления
-  - Переход к предыдущему пункту оглавления



- Переход к следующему пункту
оглавления

5.3. Создать заметки докладчика к 1 и 2 слайду.

5.4. Создать колонтитулы с указанием даты, Ф.И.О. докладчика, темой презентации и нумерации слайдов.

Задание №3. Разработать итоговую презентацию по одной из следующих гостиниц:

Тема	Сайт	Ф.И.О. студента
Гостиница «Агидель»	http://www.agidelhotel.ru/	
Отель «Шератон»	http://www.sheratonufa.ru/	
Гостиница «Башкирия»	http://www.gkbashkortostan.ru	
Гостиница «Уфа- Астория»	http://www.hotel-ufa.ru/	
Гостиница "Hampton by Hilton"	https://ufa-gost.ru/	
Гостиница "Хилтон Гарден Инн Уфа Риверсайд"	https://ufa-otel.ru/	

СОДЕРЖАНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ: фото здания и название гостиницы, оглавление презентации, общие сведения о гостинице, типы и стоимость номеров (презентовать каждый номер на отдельном слайде), дополнительные услуги (отразить на нескольких слайдах), расположение гостиницы на карте Уфы, текстовое описание расположения гостиницы, контактные данные.

ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕЗЕНТАЦИИ:

- Количество слайдов презентации 12-15.
- Стилль презентации должен совпадать со стилистическим оформлением сайта гостиницы.
- На все слайды установите один и тот же переход между слайдами.
- Установить анимацию одного стиля на текстовые объекты всех слайдов.
- Добавить управляющие кнопки: переходы между слайдами, возврат к оглавлению и возврат к первому слайду (цветовое оформление кнопок должно сочетать со стилем самой презентации).
- Создать заметки докладчика на каждом слайде.
- Создать колонтитулы с указанием даты, Ф.И.О. докладчика, темой презентации и нумерации слайдов.
- Выполнить распечатку раздаточного материала (1 экземпляр) по 4 слайда на одном листе. Ориентация листа «альбомная».

- Выполнить распечатку страницы и заметок (1 экземпляр).

**Практическая работа №19-21. ЭЛЕКТРОННЫЕ ТАБЛИЦЫ
EXCEL. ОСНОВНЫЕ ПРИЕМЫ РАБОТЫ С EXCEL. ВВОД И
РЕДАКТИРОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТАРНЫХ ФОРМУЛ. ВСТАВКА И
РЕДАКТИРОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТАРНЫХ ФУНКЦИЙ.**

Задание №1.

1. Гостиница имеет различные категории номеров. Информация о ценах на гостиничные услуги и количестве проживающих на конкретное число размещена на одном листе:

	A	B	C	D	E
1					
2		Стоимость проживания в гостинице			
3		Категория номера	Количество номеров	Цена, (руб.)/сутки	
4		номер «Эконом»	4	1500	
5		одноместный номер	4	1900	
6		двухместный номер	20	2800	
7		Полулюкс	6	3500	
8		Пентхаус	1	4500	
9		Количество проживающих на 11.08.2014			
10		Категория номеров	Количество проживающих	Доход гостиницы (руб.)	
11		номер «Эконом»	3		
12		одноместный номер	2		
13		двухместный номер	12		
14		Полулюкс	2		
15		Пентхаус	1		
16		Итого			
17					

2. Рассчитайте доход гостиницы (общий и по категориям номеров) за 11.08.2014. Доход по категориям рассчитайте путем введения формул в столбец «Доход гостиницы, руб.»:

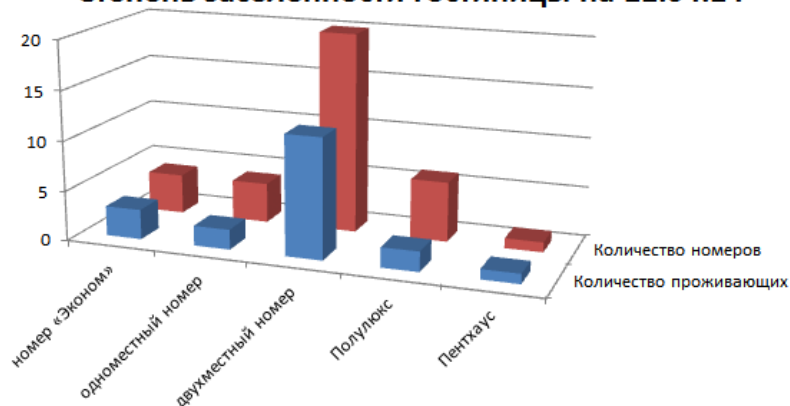
Количество проживающих на 11.08.2014		
Категория номеров	Количество проживающих	Доход гостиницы (руб.)
номер «Эконом»	3	=C11*D4
одноместный номер	2	
двухместный номер	12	
Полулюкс	2	
Пентхаус	1	
Итого		

Общий доход гостиницы рассчитайте путем использования операции автосуммирования в строке «Итого».

Количество проживающих на 11.08.2014		
Категория номеров	Количество проживающих	Доход гостиницы (руб.)
номер «Эконом»	3	4500
одноместный номер	2	3800
двухместный номер	12	33600
Полулюкс	2	7000
Пентхаус	1	4500
Итого		=СУММ(D11:D15)

3. Постройте на отдельном листе объемный вариант обычной гистограммы, отражающий степень заселенности гостиницы на указанное число.

Степень заселенности гостиницы на 11.04.14

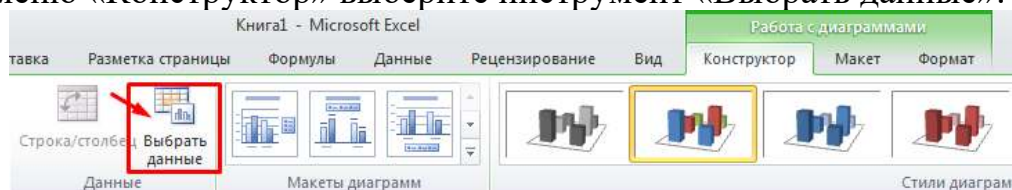


3.1. Перейдите на **Лист 2**.

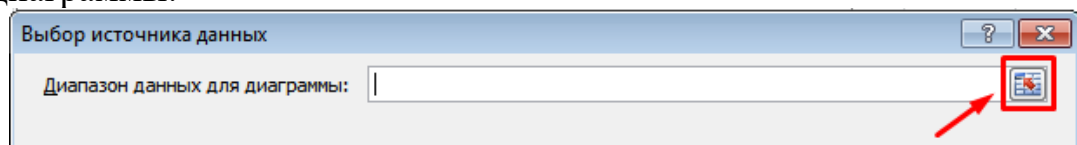
3.2. Выполните команды: *Вставка* → *Гистограмма* → *Объемная гистограмма*.



3.3. В меню «Конструктор» выберите инструмент «Выбрать данные»:



3.4. В окне «Выбор источника данных» укажите первый диапазон данных для диаграммы:



3.5. Выполните действия:  → перейдите на **Лист 1** → выделите диапазон ячеек указанный на рисунке → 

Выбор источника данных		
=Лист 1!\$B\$10:\$C\$15		
Категория номеров	Количество проживающих	Доход гостиницы (руб.)
номер «Эконом»	3	4500
одноместный номер	2	3800
двухместный номер	12	33600
Полулюкс	2	7000
Пентхаус	1	4500
Итого		53400

3.6. Добавьте еще один ряд данных «Количество номеров»

Изменение ряда

Имя ряда:
=Лист 1!\$C\$3 = Количество ном...

Значения:
=Лист 1!\$C\$4:\$C\$8 = 4; 4; 20; 6; 1

OK Отмена

3.7. Добавьте название диаграммы, выполнив команды: *Макет* → *Название диаграммы*.

Задание №2.

1. Турфирма формирует турпакеты, стоимость услуг в которых зависит от возраста отдыхающих. Информация о ценах на услуги, курсе доллара и конкретном туре хранится на отдельных листах:

Лист 1:

	A	B	C	D
1		Цены на услуги		
2				
3		Услуги	Стоимость услуги (разовой/дневной), \$	
4			Взрослые	Дети
5		Гостиница	50	40
6		Экскурсия	25	22
7		Питание	25	22
8		Трансфер	20	19

Лист 2:

	A	B	C
1		Курс доллара	
2			
3		Курс доллара	56

Лист 3:

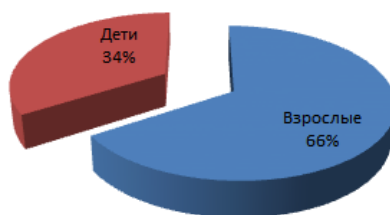
	A	B	C	D	E
1		Расчет стоимости тура продолжительностью 7 дней для группы отдыхающих			
2					
3		Категория отдыхающих	Количество чел.	Стоимость тура \$	Общая стоимость (руб)
4		Взрослые	34		
5		Дети	21		
6		Итого			

2. Используя формулу, на листе 3 рассчитайте стоимость тура продолжительностью 7 дней в долларах, при условии, что за это время было совершено 3 экскурсии.

3. Вычислите общую стоимость тура в рублях для каждой категории отдыхающих, предусмотрев возможность автоматического пересчета при изменении курса доллара.

4. На отдельном листе постройте круговую диаграмму, отражающую процентное соотношение общей стоимости тура в рублях для взрослых и детей.

Соотношение общей стоимости тура в рублях для взрослых и детей



ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3

1. В начале января 2018 г. турфирма занималась реализацией туров по разным направлениям. Информация о проданных путевках и курсе валют хранится на разных листах. Для заполнения столбца «Дата» воспользуйтесь автопродолжением.

Лист 1:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		Проданные путевки:						
2								
3		Дата	Наименование тура	Цена тура	Скидка	Цена со скидкой	Цена \$	Цена Евро
4		15.01.2018	Сочи	15646				
5		16.01.2018	Рим	95509				
6		17.01.2018	Анталья	57188				
7		18.01.2018	Барселона	69948				
8		19.01.2018	Дубай	52732				
9		20.01.2018	Абу-Даби	96414				
10		21.01.2018	Венеция	42856				
11		Итого						

Лист 2:

	A	B	C
1			
2		Курс валют:	
3		Евро	Доллар
4		68	56

2. С помощью формулы «Если» рассчитайте скидку, автоматически предоставляемую на тур, при следующих условиях: при стоимости тура менее 30000 руб. скидка не предоставляется, от 30000 до 59000 руб. - 3%, от 60000 до 89000 руб. - 5%, выше 90000 руб. - 7%.

=ЕСЛИ(D4<30000;0;ЕСЛИ(D4<60000;3;ЕСЛИ(D4<90000;5;7)))

E4	=ЕСЛИ(D4<30000;0;ЕСЛИ(D4<60000;3;ЕСЛИ(D4<90000;5;7)))				
1	A	B	C	D	E
2					Проданные путевки:
3		Дата	Наименование тура	Цена тура	Скидка
4		15.01.2018	Сочи	15646	0
5		16.01.2018	Рим	95509	7

3. Рассчитайте с помощью формулы цену тура со скидкой.

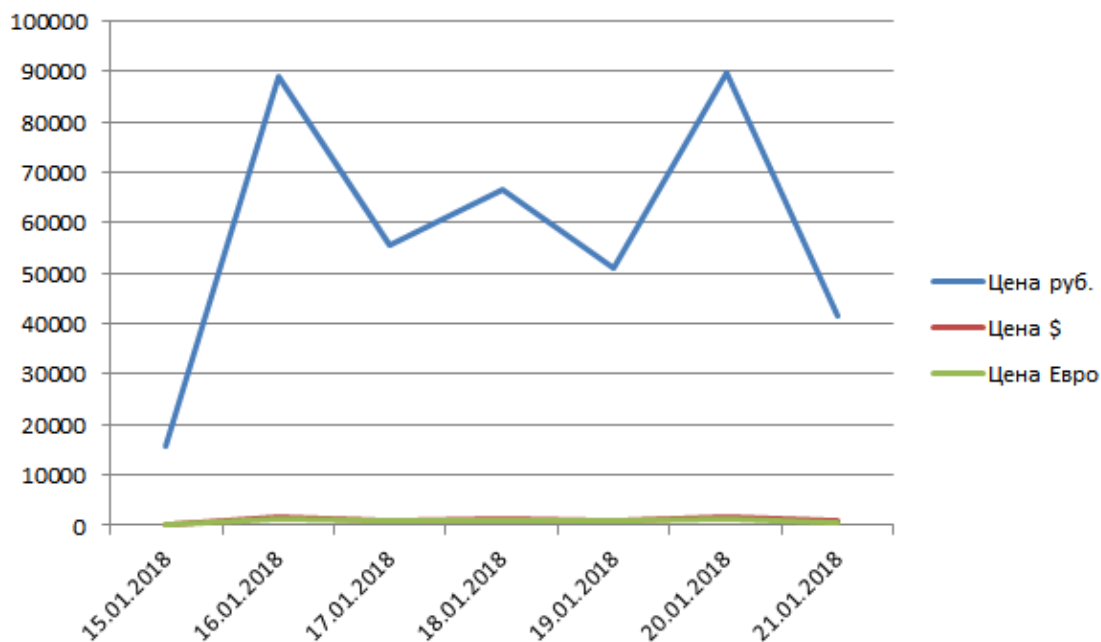
4. Рассчитайте стоимость услуг в евро и долларах, используя абсолютную адресацию (Пример абсолютной ссылки \$A\$1) и предусмотрев автоматический пересчет при изменении текущего курса этих валют.

5. С помощью функции «Автосумма» вычислите итоговую прибыль турфирмы за указанный период в рублях, евро и долларах.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		Проданные путевки:						
2								
3		Дата	Наименование тура	Цена тура	Скидка	Цена со скидкой	Цена \$	Цена Евро
4		15.01.2018	Сочи	15646	0	15646	279,3928571	230,0882353
5		16.01.2018	Рим	95509	7	88823,37	1586,131607	1306,226029
6		17.01.2018	Анталья	57188	3	55472,36	990,5778571	815,77
7		18.01.2018	Барселона	69948	5	66450,6	1186,617857	977,2147059
8		19.01.2018	Дубай	52732	3	51150,04	913,3935714	752,2064706
9		20.01.2018	Абу-Даби	96414	7	89665,02	1601,161071	1318,603235
10		21.01.2018	Венеция	42856	3	41570,32	742,3271429	611,3282353
11		Итого				408777,71	7299,601964	6011,436912

6. На отдельном листе постройте график дохода турфирмы за указанный период в рублях, евро и долларах.

График дохода турфирмы с 15 по 21 января 2018 г.



7. Скопируйте содержимое **Листа 1** на новый лист и с помощью функции «Автофильтр» найдите все туры, цена которых больше или равна 50000 руб.

Книга3 - Microsoft Excel

Файл Главная Вставка Разметка страницы Формулы **Данные** Рецензирование Вид

Получение внешних данных Подключения Подключения Свойства Изменить связи Обновить все

Сортировка Фильтр Дополнительно

Очистить Повторить Проверка Консолидация Анализ "что если"

Текст по столбцам Удалить дубликаты Проверка данных Работа с данными

Д4 fx 15646

Проданные путевки:

	Дата	Наименование тура	Цена тура	Скидка	Цена со скидкой	Цена \$	Цена Евро
3							
4	15.01.2018	Сочи	15646	0	15646	279,3928571	230,0882353
5	16.01.2018	Рим	95509	7	88823,37	1586,131607	1306,226029
6	17.01.2018						815,77
7	18.01.2018						77,2147059
8	19.01.2018						52,2064706
9	20.01.2018						318,603235
10	21.01.2018						11,3282353
11							011,436912

Пользовательский автофильтр

Показать только те строки, значения которых:

Цена тура

больше или равно 50000

☒ И ☐ ИЛИ

Знак вопроса "?" обозначает один любой знак.
Знак "*" обозначает последовательность любых знаков

OK Отмена

Задание №3.

1. Страховое агентство предоставляет свои услуги туристам, выезжающим на отдых за границу. Стоимость полиса зависит от размера страховой суммы и продолжительности поездки. Информация о застрахованных клиентах и текущем курсе доллара хранится на отдельных листах:

Лист 1. Страхование клиентов

<i>Дата</i>	<i>Фамилия клиента</i>	<i>Страховая сумма, \$</i>	<i>Тариф, \$/сутки</i>	<i>Кол-во дней</i>	<i>Стоимость полиса, руб.</i>
12.09.2007	Васин В.В.	1 000		7	
13.09.2007	Котов К.К.	5 000		9	
14.09.2007	Орлов О.О.	1 000		15	
15.09.2007	Горин Г.Г.	10 000		10	

Лист 2. Курс доллара

курс доллара	27

2. Для заполнения столбца «Дата» воспользуйтесь автопродолжением.

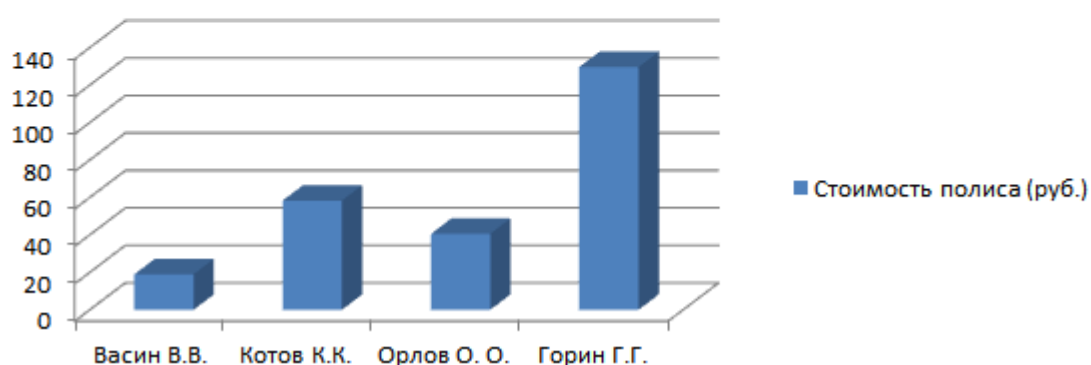
3. С помощью функции «Если» рассчитайте тариф, взимаемый за один день поездки, который бы автоматически появлялся в четвертом столбце при введении различных страховых сумм. Условие: если страховая сумма равна 1000 \$, то тариф составляет 0,1 \$ в сутки; если 5 000 \$, то 0.24 \$ в сутки; если 10 000 \$, то 0.48 \$ в сутки.

4. Вычислите общую стоимость полиса в рублях для каждого застрахованного, используя абсолютную адресацию и предусмотрев возможность автоматического пересчета при изменении курса доллара.

5. Постройте на отдельном листе объемный вариант обычной гистограммы, отражающий стоимость полиса в рублях для застрахованных за указанный период клиентов.

Дата	Фамилия клиента	Страховая сумма \$	Тариф \$/Сутки	Количество дней	Стоимость полиса (руб.)
12.09.2007	Васин В.В.	1000	0,1	7	18,9
13.09.2007	Котов К.К.	5000	0,24	9	58,32
14.09.2007	Орлов О. О.	1000	0,1	15	40,5
15.09.2007	Горин Г.Г.	10000	0,48	10	129,6

**Стоимость полиса в рублях для клиентов
застрахованных за период с 12 по 15 сентября
2007 г.**



ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5

1. Турфирма может формировать турпакет, включая в него разные типы услуг. Информация о ценах на услуги, курсе евро и стоимости тура хранится на трех листах:

Лист 1:

	A	B	C	D
1		Цены на услуги		
2				
		Услуга	Тип услуги	Стоимость услуги (разовой/дневной) , евро
3		Авиаперевозки	Белавиа	300
4			SAS	380
5		Трансфер	Автобус	10
6			Автомобиль	40
7		Проживание	3	50
8			4	80
9			5	120
10		Питание	в/в	15
11			h/f	35
12				

Лист 2:

	A	B	C
1		Курс евро	
2			
3		Курс евро	68

Лист 3:

	A	B	C	D	E	F
1		Расчет стоимости тура продолжительностью 7 дней				
2						
3		Услуга	Тип услуги	Стоимость услуги (разовой/дневной), евро	Стоимость услуги на тур	
					евро	рубли
4		Авиаперелет	Белавиа			
5		Трансфер	Автобус			
6		Проживание	3			
7		Питание	в/в			
8		Общая стоимость тура				
9						

2. Стоимость разовой услуги на листе 3 рассчитать с использованием логической функции ЕСЛИ.

=ЕСЛИ(С7=Лист1!С8;Лист1!D8;ЕСЛИ(С7=Лист1!С9;Лист1!D9;ЕСЛИ(С7=Лист1!С10;Лист1!D10)))

D7		fx		=ЕСЛИ(С7=Лист1!С8;Лист1!D8;ЕСЛИ(С7=Лист1!С9;Лист1!D9;ЕСЛИ(С7=Лист1!С10;Лист1!D10)))				
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Расчет стоимости тура продолжительностью 7 дней							
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

3. Стоимость услуги на тур на листе 3 рассчитать с учетом продолжительности тура, предусмотрев возможность автоматического пересчета при ее изменении.

4. Рассчитать стоимости услуг в рублях, используя абсолютную адресацию и предусмотрев автоматический пересчет при изменении текущего курса евро.

**Практическая работа №22-24. БАЗА ДАННЫХ ACCESS.
ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ДАННЫХ. ОБЪЕКТЫ, АТТРИБУТЫ И СВЯЗИ.
ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПРОСА-ВЫБОРКИ. СОЗДАНИЕ БАЗЫ
ДАННЫХ В ACCESS. СОЗДАНИЕ ТАБЛИЦЫ, ЗАПРОСА. СОЗДАНИЕ
ФОРМЫ, ОТЧЕТА.**

Microsoft Access – это функционально полная реляционная система управления базами данных (СУБД). Кроме того, Access одна из самых мощных, гибких и простых в использовании СУБД. Она позволяет создать большинство приложений, не написав ни единой строчки программы, и потому доступна широкому кругу пользователей.

База данных Microsoft Access представляет совокупность объектов различного типа и назначения, которые используются для хранения, отображения и вывода на печать информации, а также содержат созданный пользователями программный код.

СУБД Access работает со следующими основными типами объектов:

- ✓ таблицы – структурированные объекты, состоящие из строк (*записей* в терминологии СУБД Access) и столбцов (*полей*) и предназначенные для хранения информации;
- ✓ формы – создаваемый разработчиком БД интерфейс для ввода и просмотра данных;
- ✓ запросы – специальные средства отбора записей, содержащие точную формулировку критерия отбора, заданного пользователем;
- ✓ отчеты – специальные средства для вывода данных на экран, в принтер, в файл, позволяющие придать информации определенную форму.

Разработка структуры БД предусматривает определение состава и взаимосвязи реляционных таблиц, описывающих предметную область, а также характеристику этих таблиц по входящим в них реквизитам (качественная или количественная характеристика объекта, отраженная в названии столбца).

Создание базы данных проходит три этапа:

1. Концептуальное описание – определение информации, которая должна храниться в базе, а также форм и отчетов, которые могут потребоваться пользователю.

2. Логическое проектирование – выбор подходящей СУБД, т.е. создание логической схемы, структуры, ориентированной на конкретную базу данных.

3. Физическое проектирование – определение способов и мест размещения базы данных, оценка ее объема и других параметров.

Затем созданная информационная модель реализуется на компьютере с помощью Microsoft Access.

Задание №1.

Необходимо разработать простейшую модель деятельности турфирмы, включающую следующие реквизиты: код туриста, ФИО, адрес и телефон туриста, код тура, название, продолжительность и стоимость тура. Основное условие: один тур могут выбрать несколько туристов, но каждый турист должен выбрать только один тур. Затем создайте базу данных, содержащую сведения о туристе и действующих турах.

Туры

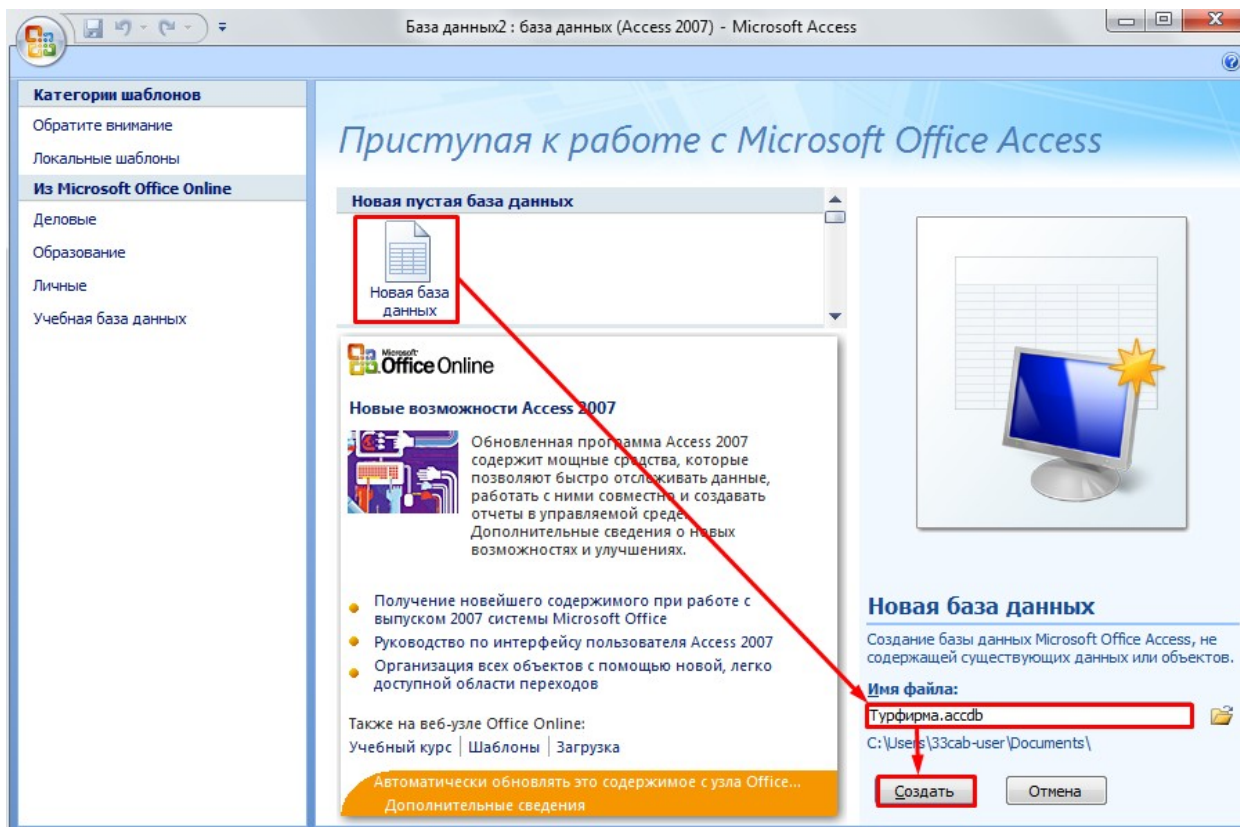
<i>Код тура</i>	<i>Название тура</i>	<i>Продолжительность тура</i>	<i>Цена тура, €</i>
EG-1	Хургада	10	560
EG-2	Древности Каира	10	700
RUS-1	оз. Байкал	5	250
RUS-2	Золотое кольцо	4	180
TR-1	Солнечная Анталия	8	300
TR-2	Пляжи Турции	10	480
UA-1	Древний Киев	6	250

Туристы

<i>Код туриста</i>	<i>ФИО</i>	<i>Адрес</i>	<i>Телефон</i>	<i>Код тура</i>
T-1	Петров П.П.	Промышленная, 10, кв. 18	95-87-68	UA-1
T-2	Сидоров С.С.	Октябрьская, 107, кв. 90	26-98-65	TR-2
T-3	Добрынин Д.Д.	Свободы, 178, кв. 13	36-90-43	EG-1
T-4	Степанов В.В.	Пролетарская, 11, кв. 90	43-78-65	RUS-2
T-5	Истомин И.И.	Фрунзе, 98, кв. 1.	28-98-54	RUS-1

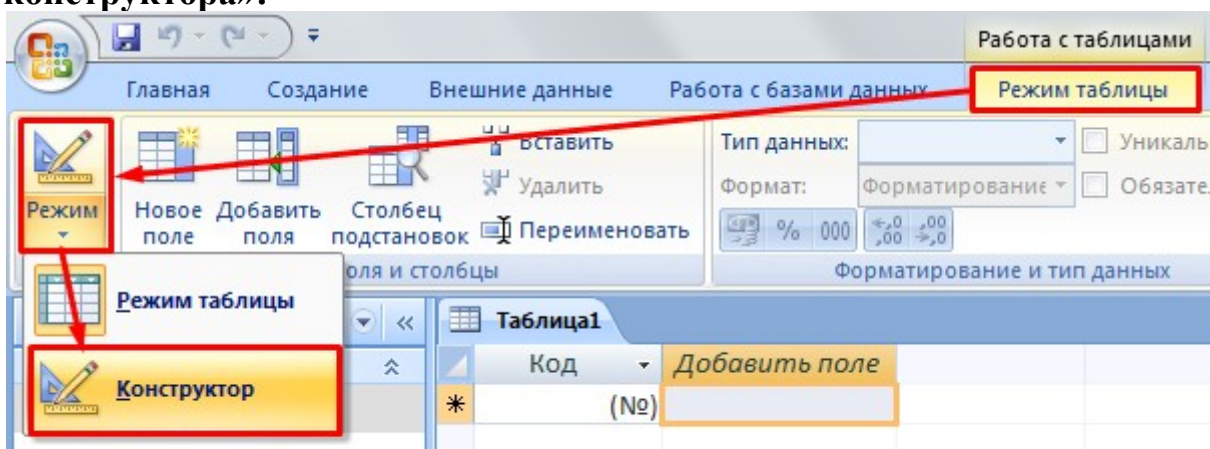
ХОД РАБОТЫ:

1. Запустите программу MS Access выполнив команды: **Пуск → Все программы → Microsoft Office → Microsoft Office Access**
2. **Создайте новую базу данных, указав в качестве имени файла Турфирма.accdb:**

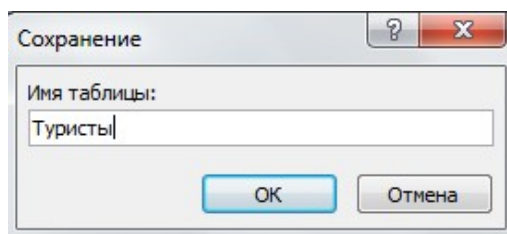


3. Создайте таблицу «Туристы» следующим образом:

3.1. Выделите из списка «Таблица1: таблица». Перейдите в диалоговое окно «Режим таблицы» и смените «Режим таблицы» на «Режим конструктора»:



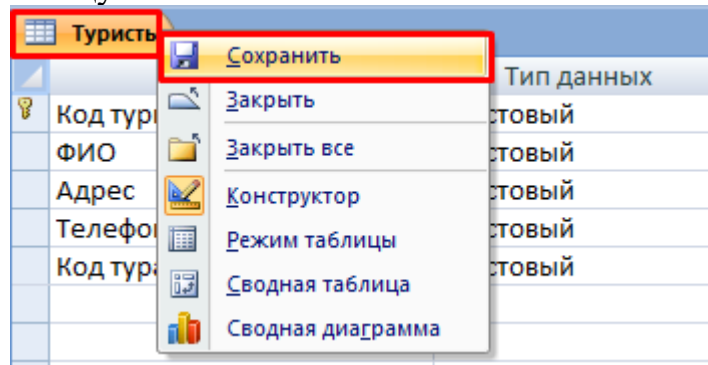
3.2. В открывшемся диалоговом окне «Сохранение» пропишите имя таблицы «Туристы»



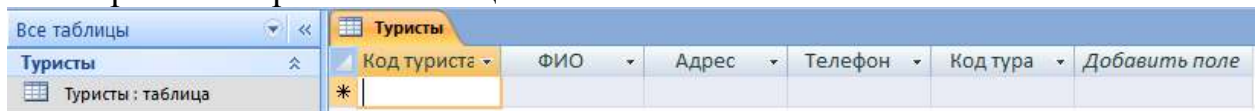
3.3. Пропишите имена полей и установите типы данных в соответствии с образцом:

Туристы	
Имя поля	Тип данных
Код туриста	Текстовый
ФИО	Текстовый
Адрес	Текстовый
Телефон	Текстовый
Код тура	Текстовый

3.4. Сохраните таблицу:

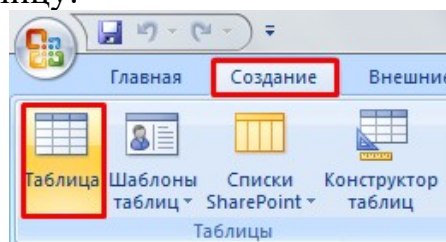


3.5. Вернитесь в режим таблицы:



4. Создайте таблицу «Туры» следующим образом:

4.1. Создайте новую таблицу:



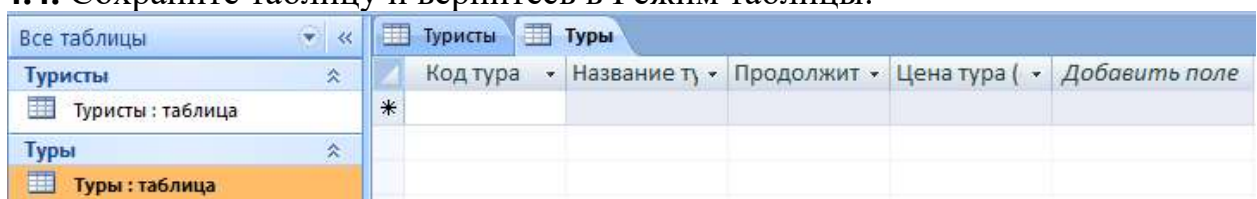
4.2. В режиме конструктора задайте следующие имена полей и типы данных:

Имя поля	Тип данных
Код тура	Текстовый
Название тура	Текстовый
Продолжительность тура	Числовой
Цена тура (евро)	Денежный

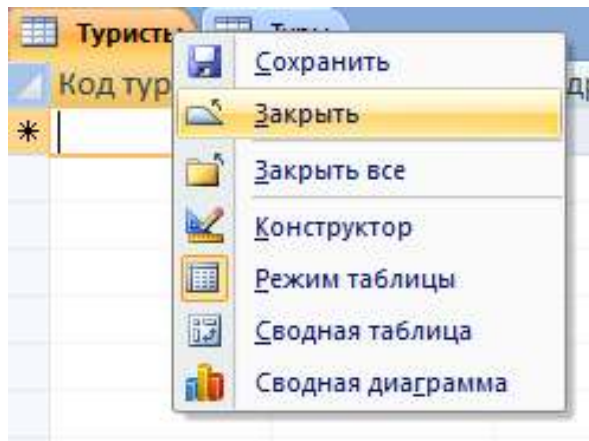
4.3. Для поля «Цена тура» установите «Формат поля» - «Евро»

Общие	Подстановка
Формат поля	Евро
Число десятичных знаков	Авто
Маска ввода	
Подпись	
Значение по умолчанию	
Условие на значение	
Сообщение об ошибке	
Обязательное поле	Нет
Индексированное поле	Нет
Смарт-теги	
Выравнивание текста	Общее

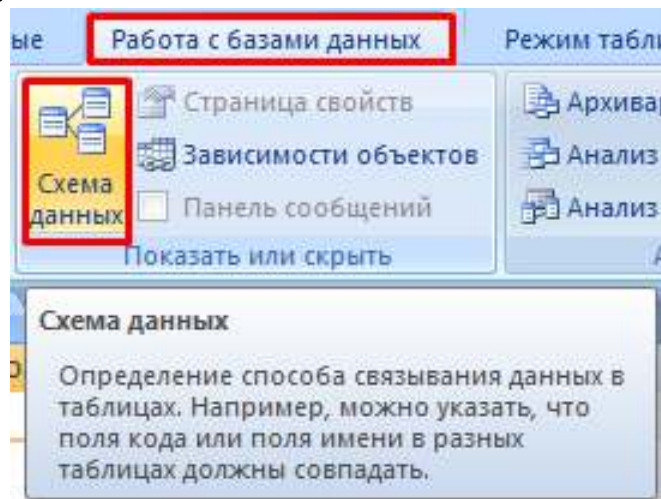
4.4. Сохраните таблицу и вернитесь в Режим таблицы:



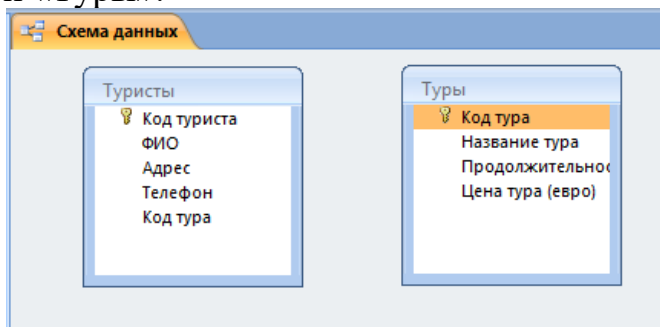
5. Закройте таблицы «Туристы» и «Туры»:



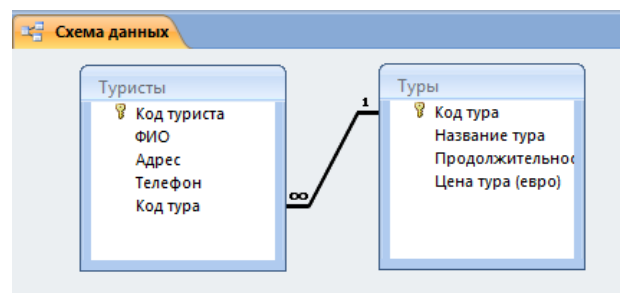
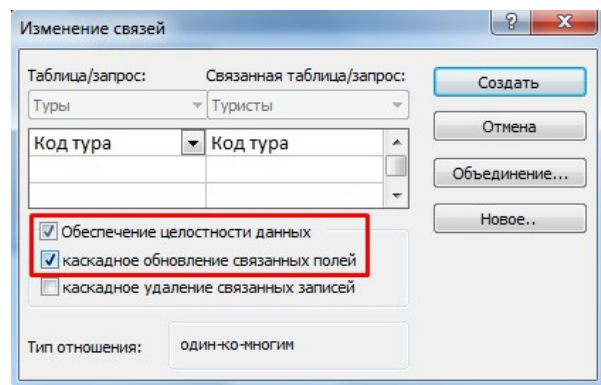
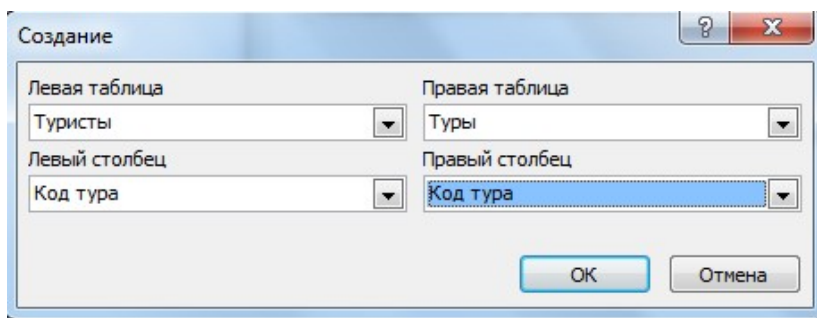
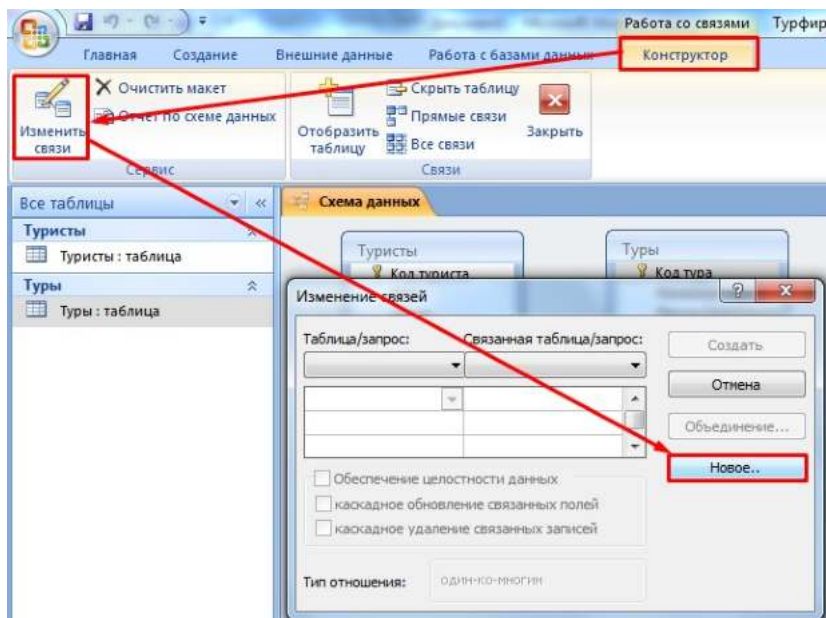
6. Постройте схему данных через меню «Работа с базами данных» → «Схема данных»:



6.1. В диалоговом окне «Добавление таблицы» добавьте таблицы «Туристы» и «Туры»:



6.2. Создайте новые связи между этими таблицами, обеспечив целостность данных и их каскадное обновление:



6.3. Сохраните и закройте «Схемы и данные».

Задание №2. Проектирование базы данных «гостиница»

Создайте модель организации размещения и учета проживающих в некоторой гостинице граждан (клиентов). Гостиница располагает номерами с разным уровнем сервиса и, соответственно, оплаты. Одной из характеристик номера является его тип. Предположим, что существуют следующие типы номеров: люкс – многокомнатный номер с высоким уровнем сервиса, комфортабельности и обслуживания; полулюкс – номер меньшей, чем люкс, площади, но с достаточным уровнем сервиса и комфортабельности; одно- или двухместный номер с минимальным уровнем сервиса. Стоимость для номеров типа люкс и полулюкс устанавливается как стоимость всего номера (в сутки), независимо от количества проживающих в номере. Стоимость проживания в одно- и двухместных номерах устанавливается для одного человека (в сутки). Все прибывающие в отель клиенты проходят обязательную процедуру регистрации и заносятся в карту клиента и карточку регистрации.

1. База данных состоит из следующих таблиц:

Номерной фонд

<i>Код комнаты</i>	<i>Номер комнаты</i>	<i>Тип номера</i>	<i>Стоимость, руб./сутки</i>
Л-1	1	люкс	1 500
ПЛ-1	2	полулюкс	1 200
ПЛ-2	3	полулюкс	1 200
2М-1	4	двухместный	800
2М-2	5	двухместный	800
1М-1	6	одноместный	600

Таблица «Номерной фонд» создается в режиме конструктора и сразу заполняется необходимыми сведениями. Тип данных: код комнаты – текстовый, номер комнаты – числовой, тип номера – текстовый, стоимость – денежный (рубли).

Клиенты

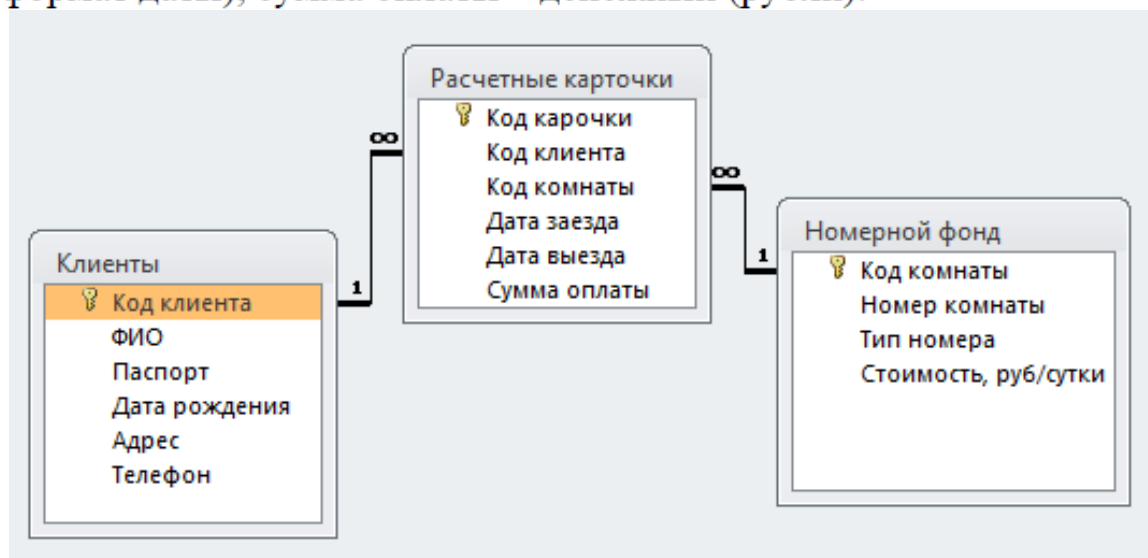
<i>Код клиента</i>	<i>ФИО</i>	<i>Паспорт</i>	<i>Дата рождения</i>	<i>Адрес</i>	<i>Телефон</i>

Таблица «Клиенты» создается в режиме конструктора, но имеет только поля (информация о клиентах заносится позднее). Тип данных: код клиента и ФИО – текстовый, паспорт – текстовый, размер поля 10 (по количеству цифр в номере паспорта), дата рождения – дата/время (краткий формат даты), адрес и телефон – текстовый.

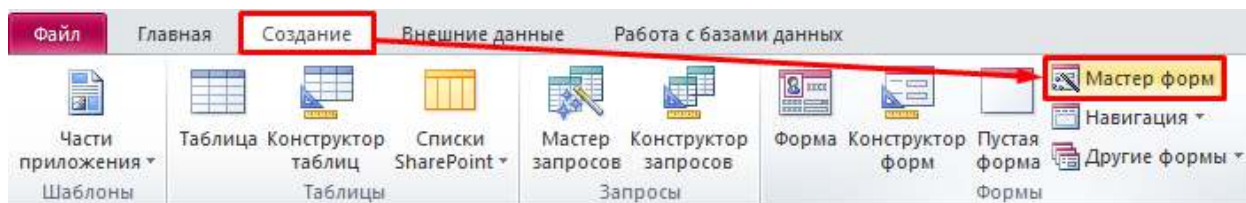
Расчетные карточки

<i>Код карточки</i>	<i>Код клиента</i>	<i>Код комнаты</i>	<i>Дата заезда</i>	<i>Дата выезда</i>	<i>Сумма оплаты, руб.</i>

Таблица «Расчетные карточки» создается в режиме конструктора (только поля). Тип данных: код карточки, код клиента, код комнаты – текстовый, дата заезда и выезда – дата/время (краткий формат даты), сумма оплаты – денежный (рубли).



3. С помощью «мастера» форм создайте многотабличную форму «Размещение клиентов» на основе таблиц «Клиенты» и «Расчетные карточки» (вид представления данных – подчиненный, внешний вид – табличный, стиль – стандартный, код комнаты редактируется с помощью конструктора и должен выдаваться как поле со списком).



Создание форм

Выберите поля для формы.

Допускается выбор нескольких таблиц или запросов.

Таблицы и запросы

Таблица: Клиенты

Доступные поля:

- Код клиента
- ФИО
- Паспорт
- Дата рождения
- Адрес
- Телефон

Выбранные поля:

Отмена < Назад Далее > Готово

Создание форм

Выберите поля для формы.

Допускается выбор нескольких таблиц или запросов.

Таблицы и запросы

Таблица: Расчетные карточки

Доступные поля:

- Код карочки
- Код клиента
- Код комнаты
- Дата заезда
- Дата выезда
- Сумма оплаты

Выбранные поля:

- Код клиента
- ФИО
- Паспорт
- Дата рождения
- Адрес
- Телефон

Отмена < Назад Далее > Готово

Создание форм

Выберите вид представления данных:

- Клиенты
- Расчетные карточки

Клиенты_Код клиента, ФИО, Паспорт, Дата рождения, Адрес, Телефон

Код карочки, Расчетные карточки_Код клиента, Код комнаты, Дата заезда, Дата выезда, Сумма оплаты

☒ Подчиненные формы ☐ Связанные формы

Отмена < Назад Далее > Готово

Создание форм

Выберите внешний вид подчиненной формы:

☐ Ленточный

☒ Табличный

Отмена < Назад Далее > Готово

Форма «Размещение клиентов»:

Клиенты

Код клиента

ФИО

Паспорт

Дата рождения

Адрес

Телефон

Расчетные карточки

Код карточки	Код клиента	Код комнаты	Дата заезда	Дата выезда	Сумма оплаты
*		1М-1 2М-1 2М-2 Л-1 ПЛ-1 ПЛ-2			

4. С помощью формы «Размещение клиентов» произведите заселение трех клиентов:

(код клиента и код комнаты одинаковы)

А) № Л-1 – Иванов И.И., паспорт – 5467847804, дата рождения – 21.09.1960, адрес – г. Киров, ул. Свободы, 12, кв. 1, тел. 555567, код карточки – 1, дата заезда 21.07.2007, дата выезда – 23.07.2007, сумма оплаты – 3 000 руб.;

В) № ПЛ-2 – Петров П.П., паспорт – 7658467802, дата рождения – 30.01.1984, адрес – г. Ярославль, ул. Машиностроителей, д. 10, кв. 67, тел. 786590, код карточки – 2, дата заезда 22.07.2007, дата выезда – 26.07.2007, сумма оплаты – 4 800 руб.;

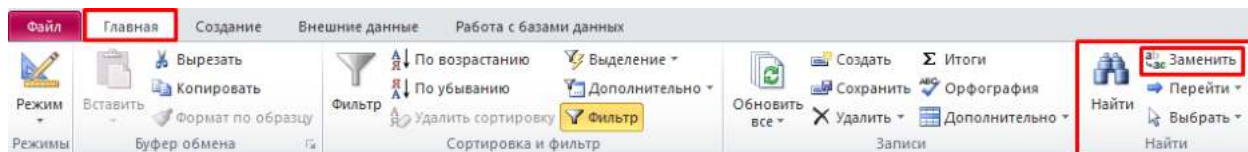
С) № 1М-1 – Степанов С.С., паспорт – 5467327802, дата рождения – 15.01.1976, адрес – г. Ярославль, ул. Панина, д. 67, кв. 13, тел. 569021, код карточки – 3, дата заезда 21.07.2007, дата выезда – 28.07.2007, сумма оплаты – 5 600 руб.

5. Используя режим конструктора, составьте запрос о всех клиентах:

– заехавших в гостиницу 21.07.2007;

– сумма оплат за гостиницу у которых превышает 5 000 руб.

6. С помощью меню «Правка» – «Найти» – «Заменить» найдите в таблице клиента Степанов С.С. и исправьте его фамилию на «Степашин С.С.».



7. Создайте отчет о занятых номерах гостиницы, который содержит следующие поля: код клиента, ФИО клиента, код комнаты, дата заезда, дата выезда, сумма оплаты (альбомная ориентация страницы).

МАСТЕР ОТЧЕТОВ

Создание отчетов

Выберите поля для отчета.
Допускается выбор нескольких таблиц или запросов.

Таблицы и запросы
Таблица: Расчетные карточки

Доступные поля: Код карточки, Код клиента

Выбранные поля: Код клиента, ФИО, Код комнаты, Дата заезда, Дата выезда, Сумма оплаты

Отмена < Назад Далее > Готово

Создание отчетов

Выберите вид макета для отчета.

Макет: ☒ ступенчатый, ☐ блок, ☐ структура

Ориентация: ☐ книжная, ☒ альбомная

☒ Настроить ширину полей для размещения на одной странице.

Отмена < Назад Далее > Готово

Задание №3. Проектирование БД «страхование туристов»

Разработайте базу данных для страхования туристов:

1. Составьте таблицу «**Тарифы страхования**» для получения страховой суммы в 10000 евро:

Тарифы страхования

<i>Код тарифа</i>	<i>Название тарифа</i>	<i>Сумма платежа, €</i>
Д1-15	Поездка длительностью 1-15 дней	6.60
Д16-30	Поездка длительностью 16-30 дней	12.20
Д31-60	Поездка длительностью 31-60 дней	24.40
Д61-365	Поездка длительностью 61-365 дней	48.80

2. Составьте таблицу «**Клиенты**», содержащую поля: код клиента, ФИО клиента, адрес и телефон.

3. Составьте таблицу «**Оформление страховки**» со следующими полями: код страховки, код клиента, код тарифа, дата страхования (краткий формат даты).

4. Создайте схему базы данных, связав между собой три таблицы.

5. Создайте многотабличную форму «**Клиенты**», с помощью которой можно было бы на основе трех связанных таблиц фиксировать не только реквизиты клиентов, но и выбирать код тарифа из поля со списком, автоматически получая расчет суммы платежа (вид представления данных – подчиненный, внешний вид – табличный, стиль – международный):

6. С помощью формы «**Клиенты**» занесите в базу данных трех туристов, желающих оформить страховку:

А) № 1 – Иванов И.И., адрес – г. Киров, ул. Свободы, 12, кв. 1, тел. 555567, код страховки – 1, код тарифа Д16-30, дата страхования – 23.07.2007, сумма платежа появляется автоматически;

В) № 2 – Петров П.П., адрес – г. Ярославль, ул. Машиностроителей, д. 10, кв. 67, тел. 786590, код страховки – 2, код тарифа Д1-15, дата страхования – 24.07.2007, сумма платежа появляется автоматически;

С) № 3 – Степанов С.С., адрес – г. Ярославль, ул. Панина, д. 67, кв. 13, тел. 569021, код страховки – 3, код тарифа Д61-365, дата страхования – 27.07.2007, сумма платежа появляется автоматически.

7. Составьте запрос о клиентах:

- оформивших страховку 24.07.2007;
- сумма платежа за страховые услуги у которых превышает 20 €.

8. Создайте отчет о застрахованных клиентах, который содержит следующие поля: код клиента, ФИО клиента, код тарифа, название тарифа, дату страхования и сумму платежа (альбомная ориентация страницы).

Задание №4.

1. Гостиница имеет одно- и двухместные номера. Информация о ценах на гостиничные услуги, курсе евро и доходах гостиницы за определенный период хранится на трех листах:

Лист 1:

Цены проживания и бронирования	
Тип номера	Цена в сутки одного койко-места, евро
1-местный	30
2-местный	20
Цена бронирования	4

Лист 2:

	A	B	C
1		Курс евро	
2			
3		Курс евро	68

Лист 3:

Доход гостиницы					
Дат а	Число проживающих в номерах		Число бронировани й	Доход гостиницы	
	одноместны	двухместны		евр	рубл
	х	х		о	и
11.12.1	54	108	13		
2					
12.12.1	45	108	23		
2					
13.12.1	65	99	15		
2					
14.12.1	58	103	8		
2					
15.12.1	53	100	23		
2					
16.12.1	34	98	15		
2					
Итого за период					

2. Рассчитать доход гостиницы за определенный период.
3. Построить график заселенности гостиницы за заданный период.
4. Построить круговую диаграмму дохода гостиницы по датам.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумуллы
Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
к практическим занятиям студентов
специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Разработал: О.В. Зырянова,
преподаватель Колледжа БГПУ им.М.Акумуллы

Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства

Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация

Практическая работа № 1 Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения

Цели: 1. *Научиться анализировать требований, предъявляемых к различным средствам размещения*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы) *Изучить стандартизацию услуг: понятие, цели и задачи. Изучить понятие качество услуги: принципы оценки. Изучить стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. Изучить требований, предъявляемых к различным средствам размещения*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

Провести анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием

Практическая работа № 2. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы

Цели: *Научиться разрабатывать план и определять цели деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Научиться строить дерево целей. Научиться планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Разработать план и определить цели деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построить дерево целей.

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.

2. Построение дерева целей.
3. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы
4. Ответить на контрольные вопросы.
 - Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
 - Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. - - Виды планов.
 - Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
4. **Контроль** хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Практическая работа № 3. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)

Цели: Научиться составлять схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Научиться разрабатывать заданную организационную структуру гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. **Вводная часть** (объявление темы, целей, задач).
2. **Инструктаж** (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)
 1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия
 2. Составить схему взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработать заданную организационную структуру гостиницы
 3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме
3. **Практическая работа** (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)
 1. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы.
 2. Разработка заданной организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)
 3. Ответить на контрольные вопросы:
 - Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
 - Функция организации: понятие, сущность.
 - Распределение задач в организации.
 - Сущность делегирования.

- Содержание и виды полномочий и ответственности.
- Пределы полномочий.
- Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
- Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
- Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.
- Виды и функции уровней управления.
- Централизация и децентрализация управления.
- Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
- Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
- Типовая организационная структура отеля.

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Практическая работа № 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

Цели: Научиться методике выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовке индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Отработать методику выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовку индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия в зависимости от ситуации.

2. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду в зависимости от ситуации.

4. Ответить на контрольные вопросы.

- *Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.*
- *Понятие и назначение мотивации.*
- *Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.*
- *Мотивационный процесс.*
- *Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Практическая работа № 5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия

Цели: *Научиться разрабатывать программы формирования лояльности персонала*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

- 1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия*
- 2. Разработать программу формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия*
- 3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

- 1. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия*
- 2. Ответить на контрольные вопросы.*
 - *Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.*
 - *Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц.*
 - *«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.*
 - *Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.*
 - *Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.*
 - *Психология коллектива*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Практическая работа № 6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.

Цели: *Научиться составлять план - схему проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Научиться проводить оценку эффективности работы службы.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Составить план - схему проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценить эффективность работы службы.

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса.

2. Оценка эффективности работы службы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

– *Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.*

– *Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.*

– *Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.*

– *Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

Практическая работа № 7. Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников

Цели: *Научиться решать ситуационные задачи на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Научиться построению системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

- 1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия*
- 2. Решить ситуационные задачи на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построить систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников*
- 3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

- 1. Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.*
- 2. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников*
- 3. Ответить на контрольные вопросы.*
 - *Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.*
 - *Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.*
 - *Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.*
 - *Лидерство: понятие и природа.*
 - *Формальное и неформальное лидерство.*
 - *Теории лидерства.*
 - *Личностные качества успешного руководителя подразделения.*
 - *Власть и влияние: понятие, формы, источники.*
 - *Баланс власти.*
 - *Стили руководства: понятие, классификация, виды.*
 - *Факторы, влияющие на формирование стиля управления.*
 - *Эффективность различных стилей управления.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении

Практическая работа № 8. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)

Цели: *Научиться решать ситуационные задачи по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности*

службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Решить ситуационные задачи по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)

2. Ответить на контрольные вопросы.

– *Управленческие решения: понятие, виды.*

– *Типы решений.*

– *Требования, предъявляемые к управленческим решениям.*

– *Методы и уровни принятия решений.*

– *Рациональное решение и этапы его разработки.*

– *Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.*

– *Организация и контроль за исполнением решений.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Практическая работа № 9. Деловая игра «Производственное совещание»

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Провести деловую игру «Производственное совещание»

3. *Дать ответы на контрольные вопросы по теме*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. *Проведение деловой игры «Производственное совещание»*

2. *Ответить на контрольные вопросы.*

- *Деловое общение.*
- *Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.*
- *Этика делового общения.*
- *Условия эффективного общения.*
- *Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.*
- *Техника телефонных переговоров.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 2.6. Управление организационным поведением

Практическая работа № 10. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.

Цели: *Научиться решать ситуационные задачи по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. *Изучить теоретический материал по теме практического занятия*

2. *Решить ситуационные задачи по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций*

3. *Дать ответы на контрольные вопросы по теме*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. *Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций*

2. *Ответить на контрольные вопросы.*

- *Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.*
- *Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.*
- *Правила поведения в конфликтных ситуациях.*
- *Стресс: природа и причины.*
- *Взаимосвязь конфликта и стресса.*
- *Методы предупреждения стрессовых ситуаций.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия

Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации

Практическая работа № 11. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников

Цели: *Научиться планировать качественные и количественные потребности структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Научиться определению*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

- 1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия*
- 2. Спланировать качественные и количественные потребности структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.*
- 3. Определить численность и функциональные обязанности сотрудников*
- 4. Дать ответы на контрольные вопросы по теме*

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

- 1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.*
- 2. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников*
- 3. Ответить на контрольные вопросы.*
 - *Сущность, цели и задачи кадрового планирования.*
 - *Планирование расходов на персонал.*
 - *Нормирование и учет численности персонала.*
 - *Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

Практическая работа № 12. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.

Цели: *Научиться определению соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Определить соответствие личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.

2. Ответить на контрольные вопросы.

– *Процедура отбора, найма персонала.*

– *Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.*

– *Источники и способы привлечения персонала.*

– *Квалификационные требования.*

– *Методы диагностики профессиональной пригодности работников.*

– *Набор персонала: понятие, виды, методы.*

– *Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах

Практическая работа № 13. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице

Цели: *Научиться разрабатывать программу адаптации сотрудников в гостинице*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Разработать программу адаптации сотрудников в гостинице

3. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице

2. Ответить на контрольные вопросы.

– *Адаптация персонала: понятие, виды.*

– *Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.*

– *Программа адаптации сотрудников в гостинице.*

– *Испытательный срок.*

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы

Практическая работа № 14. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»

Цели: *Научиться проведению аттестации сотрудников гостиницы*

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия

2. Провести деловую игру «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»

4. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»

3. Ответить на контрольные вопросы.

– *Цели и методы оценки работы персонала.*

– *Стандарты качества труда.*

– *Оценочные технологии.*

– *Центры оценки квалификаций: назначение, роль.*

- Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.
- Методика оценки качеств менеджера.
- Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.

Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы

Практическая работа № 15. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций

Цели: Научиться разрабатывать мероприятия по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Научиться анализу конкретных ситуаций

ХОД ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

1. Вводная часть (объявление темы, целей, задач).

2. Инструктаж (объяснение преподавателем алгоритма выполнения практического задания или лабораторной работы)

1. Изучить теоретический материал по теме практического занятия
2. Разработать мероприятия по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.

3. Провести анализ конкретных ситуаций

4. Дать ответы на контрольные вопросы по теме

3. Практическая работа (выполнение студентами предложенного варианта практического задания или лабораторной работы)

1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции

2. Анализ конкретных ситуаций

3. Ответить на контрольные вопросы.

– Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.

– Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.

– Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе.

– Принципы формирования кадрового резерва

4. Контроль хода выполнения практического задания и последующая оценка.