

Министерство образования Тверской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Горопецкий колледж»

Внеклассное мероприятие.
Интегрированный конкурс профессионального мастерства
«Формула успеха».
Для студентов 2 курса
Специальность 080114 «Экономика и бухгалтерский учет» по отраслям.
Специальность (101101) «Гостиничный сервис»

Преподаватели: Маркова Н.Н.
Меркурьева Л.П.

г. Горопец.
2015.

Аннотация

В Торопецком колледже создана система проведения предметных недель, декадников, планирование которых и подготовка к ним начинается задолго до начала учебного года. Основными целями являются: углубление знаний по курсам специальных дисциплин, развитие умений студентов реализовывать полученные знания в практической деятельности, воспитание самоорганизации, творческого подхода и коммуникабельности, а также общих и профессиональных компетенций.

После каждого мероприятия подводятся итоги, поощряются победители и активные участники. Важно, чтобы в жюри были не только педагоги, но и работники различных сфер производства, т.е. развитие социального партнерства.

В этом году по линии декадника специальных знаний проведены конкурсы профессионального мастерства для студентов 2 курса специальностей: «Экономика и бухгалтерский учет» по отраслям, «Гостиничный сервис»

Формы проведения конкурса - теоретический

- практический

Студенты проявляют особый интерес к соревновательным видам работы. Им нравится то, что во время проведения мероприятия они могут проявить инициативность, творчество, дух соревнования, любознательность, стремление знать и уметь больше других. Всё это способствует лучшему запоминанию и практическому применению того материала, который используется в данном мероприятии. Данное мероприятие ежегодно проводится в рамках декадника специальных знаний «Калейдоскоп» и базируется на дисциплинах: Экономика организации, Бухгалтерский учет, Информатика, Менеджмент, Профессиональные модули ПМ 01 Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации, ПМ 0.5. Касса, ПМ 0.2. Бронирование гостиничных услуг, ПМ 0.3. Организация проживания в гостинице, для обеспечения более глубокого усвоения студентами предметного содержания, развитие мышления, способности к обучению, творческих способностей и как своеобразная форма подготовки к экзаменам и квалификационным экзаменам.

Рекомендуется для проведения уроков, учебных и производственных практик, написания курсовых работ, внеклассных мероприятий преподавателям специальных дисциплин, воспитателю общежития, заведующей библиотекой.

Содержание.

| | |
|---|----------|
| 1. Цели проведения конкурса | стр. 4 |
| 2. Алгоритм проведения | стр. 5. |
| 3. Введение | стр. 6. |
| 4. Методика проведения внеклассного мероприятия | стр. 7. |
| 5. Заключение | стр. 23. |
| 6. Информационное обеспечение обучения | стр. 24. |
| 7. Приложение | стр. 26. |

Цели проведения конкурса

- повысить качество профессиональной подготовки обучаемых;
- подтвердить престиж профессии в современных условиях;
- выработать у обучаемых профессиональное и научно-познавательное мышление, научить их самостоятельно принимать решения, чтобы обеспечить высокое качество и производительность труда.
- формировать общие и профессиональные компетенции.

Алгоритм проведения

Внеклассное мероприятие «Конкурс профессионального мастерства»

21 группа специальность 080114 «Экономика и бухгалтерский учет» по отраслям,

22 группа специальность (101101) «Гостиничный сервис»

Конкурсное мероприятие состоит из четырех этапов

1 этап: девиз, герб, визитную карточку, свою профессию (презентацию, театрализованное представление, сценка, и т.д.).

2 этап: комплексный тестовый контроль знаний, где представлен теоретический материал по таким дисциплинам специальности 080114 «Экономика и бухгалтерский учет» как «Экономика организации», «Бухгалтерский учет», «Информатика», «Менеджмент», профессиональные модули ПМ 01 «Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации», ПМ 0.5. Касса, включая и профессиональные модули ПМ 02., ПМ 0.3. «Гостиничный сервис». Участвуют 100% студентов.

Те студенты, которые набрали наибольшее количество баллов выходят на 3 этап конкурса: 22 группа 6 участников, 21 группа 3 участника.

3 этап конкурса представлен практическими заданиями, заполнением и обработкой необходимых документов в программе 1С бухгалтерия для 21 группы: для 22 группы представлены ситуации и обработка соответствующих документов (заполнить ведомость движения номерного фонда гостиницы. Заполнить заявку номеров на бронирование.)

4 подведение итогов.

Жюри присутствовала администратор гостиницы «Криветекс» Николаева Э.В, заместитель главного бухгалтера ОАО «Литейно- механический завод» Петрова О.В.

Введение

Проблема повышения эффективности обучения может быть успешно решена только при условии, если высокое качество теоретических и практических занятий будет подкрепляться хорошо организованной внеурочной работой по дисциплинам.

Внеурочная учебная работа обучаемых дополняет их деятельность на занятиях, отличается большей самостоятельностью и творчеством. При этом стоит помнить о том, что внеурочные учебные занятия студентов, как педагогическая проблема, имеет разные аспекты: организационный, методический и воспитательный. Первый из выделенных аспектов заключается в том, что всегда требуется определенная организация работы преподавателей и самих студентов. Методический аспект состоит в том, что в процессе подготовки и выполнения заданий необходимо овладевать методами наиболее эффективной организации самостоятельной работы с учетом индивидуальных особенностей и специфики дисциплин равнозначно как педагогам, так и обучаемым. Воспитательный аспект основан на огромном значении примера в организации внеклассной работы, который дает педагог обучаемому.

Смена форм и видов учебной деятельности рассматривается как один из факторов развития компетентности обучаемого.

Важное значение в формировании профессиональных компетенций обучаемых в рамках организации внеурочных занятий имеет контроль и рефлексия.

Ежегодно в колледже проводятся открытые, творческие, игровые мероприятия по профессиям, такие как: «Фестиваль профессий», мероприятия день открытых дверей, по профориентации, агитбригада. Конкурсы профессионального мастерства – это форма внеурочной работы с обучаемыми, которая имеет большое образовательное и воспитательное значение в подготовке квалифицированных кадров.

Конкурсы можно проводить, и проводятся в группах, между группами по курсам. Для проведения конкурса профессионального мастерства в колледже разрабатываются программа конкурса. Конкурс призван способствовать выявлению, распространению и внедрению в учебный процесс рациональных методов и приемов труда, современных технологий и на этой основе совершенствованию организации и содержания профессионального обучения и воспитания.

Методика проведения внеклассного мероприятия.

21 группа специальность 080114 «Экономика и бухгалтерский учет»

1 этап: девиз, герб, визитная карточка, своя профессия (презентация).

Вы бывали в бухгалтерии? Я бывал в бухгалтерии
- везде цифры и цифры, и маленькие, и большие,
самые разные, а под конец все друг с другом сходятся".
Учет! Удивительно интересно".
В.В.Маяковский

Слово бухгалтер произошло от немецкого еще во времена Петра 1 и обозначает книговедение. Очевидно в силу этого, и по причинам переоценки значения учета и контроля вообще во все времена существования административной системы управления к профессии бухгалтера отношение государства и общества было довольно прохладное. В связи с переходом экономики республики на рыночные отношения резко поменялось отношение к этой профессии. От умения бухгалтера работать, знания налогового и бухгалтерского законодательства сегодня, как никогда, прежде зависит судьба предприятия.

Если раньше рабочее место бухгалтера было оснащено конторскими счетами и микрокалькуляторами, а ее труд был чисто ручным и малопроизводительным, то сегодня трудно представить себе бухгалтерию без высокопроизводительных компьютеров, ксероксов и другой оргтехники, облегчающей и облагораживающей труд бухгалтера.

Немного истории

Профессия бухгалтера - одна из древнейших и одна из самых распространенных. Первые истоки её уходят в глубь тысячелетий.

* 6000 лет тому назад, в тот момент, когда люди стали целенаправленно регистрировать факты хозяйственной жизни;

* 500 лет тому назад, когда вышла книга Луки Пачоли, и началось осмысление учета, и, наконец

* 100 лет тому назад, когда появились первые теоретические конструкции в области бухгалтерского учета.

В начале 90-х годов, в период становления новых рыночных отношений профессия бухгалтера, как никогда прежде, стала одной из самых популярных в России. Без бухгалтерии не обходится ни одно предприятие, фирма, компания, будь то детский садик или машиностроительный завод-гигант. Эта специальность входит в число самых востребованных. За сообразительного, въедливого и опытного бухгалтера руководитель любой фирмы готов отдать, что называется, полцарства. Бухгалтер выполняет работу по различным видам бухгалтерского учета (учет основных средств, материальных ценностей, затрат на производство; расчеты с поставщиками и заказчиками, начисление заработной платы, налогов и др.). Принимает и контролирует первичную документацию по соответствующим видам учета и подготавливает ее к счетной обработке. Бухгалтера работают на предприятиях, в организациях и учреждениях различных форм собственности: государственной, акционерной, кооперативной, частной, выполняя работу по различным видам бухгалтерского учета. Бухгалтера производят учет основных средств, материальных ценностей, затрат на производство. Для осуществления финансовой деятельности предприятия они производят расчеты с поставщиками и заказчиками, начисление заработной платы, налогов.

Бухгалтер - профессия, которая требуется всегда. Пока существует государство, а с ним налоговая система и финансовая отчетность, останется спрос на профессию бухгалтера.

Кто может стать бухгалтером?

Человек ответственный и организованный, ведь бухгалтер просто не имеет права забывать

или терять документы, а также не сдавать отчетность в срок.

Обладающий математическими способностями, поскольку придется постоянно иметь дело с цифрами, и ошибка тут дорого стоит - в самом прямом смысле. Работа с документами, отчетами требует высокой концентрации внимания. Желательно также иметь хорошую память, развитое логическое мышление и... уметь держать рот на замке.

Многие специалисты в области бухучета сходятся во мнении, что их профессия не требует каких-то сверхъестественных способностей. Главное - чтобы она нравилась. Бухгалтерское образование требуется в финансово-кредитных учреждениях, страховых компаниях, налогово-бюджетных и государственных органах, на промышленных предприятиях, в совместных и торговых компаниях на должностях руководителей предприятий, главных бухгалтеров, финансовых директоров, бухгалтеров, менеджеров различных уровней управления, аудиторов, преподавателей учебных заведений.

2 этап: Комплексный тестовый контроль знаний, где представлен теоретический материал по дисциплинам специального цикла специальности 080114 «Экономика и бухгалтерский учет»

Комплексный тестовый контроль знаний.

Внимательно прочитайте задание.

Выберите один правильный ответ.

1. Что такое предприятие?

- а). предприятие — это самостоятельный хозяйственный субъект, производящий продукцию, товары и услуги, занимающийся различными видами экономической деятельности.
- б) одна из форм организации людей.
- в) хозяйство, выполняющее определенные виды работ.
- г) это организация, занимающаяся реализацией товаров.

2. Кто впервые ввел название счетоводства (бухгалтерского учета)?

- а) Альвизе Казанова
- б) Людовико Флори
- в) А. ди Пистро
- г) Лука Пачоли

3. Основные функции управления

- а) планирование, контроль
- б) информация, прогнозирование, планирование, организация, мотивация, контроль
- в) организация, мотивация, контроль

4. На основании чего утверждается рабочий план счетов?

- а) на основании единого плана счетов;
- б) на основании инструкции по применению плана счетов;
- в) на основании единого плана счетов и инструкции по его применению.

5. Поступление денежных средств и денежных документов в кассу организации оформляется:

- а) приходной накладной;
- б) приходным кассовым орденом.

6. Что выполняет компьютер сразу после включения POWER?

- а) перезагрузка системы
- б) проверку устройств и тестирование памяти
- в) загрузку программы

7. Что подразумевается под фондовооруженностью труда?

- а). сумма оборотных фондов в расчете на 1-го рабочего.
- б). сумма фондов обращения в расчете на 1-го рабочего.
- в). это отношение стоимости основных средств предприятия к средней годовой списочной численности рабочих.
- г). это сумма основных и оборотных фондов на 1-го рабочего.

8. Какие измерители применяются в хозяйственном учете для отражения имущества организации?

- а) денежные и трудовые
- б) натуральные и денежные
- в) трудовые и натуральные
- г) натуральные, трудовые и денежные

9. Менеджмент это -

- а) искусство
- б) наука
- в) особый вид деятельности
- г) все перечисленные

10. Первичные документы подтверждают факт совершения хозяйственной операции и принимаются к учету:

- а) если они составлены по форме, содержащейся в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации;
- б) если они подписаны лицом, уполномоченным оформлять первичные документы;
- в) если они составлены по форме, содержащейся в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации, или содержат все обязательные реквизиты.

11. При поступлении денежных средств в кассу организации за проданную продукцию, работу, услуги за наличный расчет производится запись:

- а) Д-т сч. 50 «Касса»
К-т сч. 90 «Продажи»;
- б) Д-т сч. 50 «Касса»
К-т сч. 40 «Выпуск продукции (работ, услуг)»;

12. Что выполняет компьютер сразу после включения POWER?

- а) перезагрузка системы
- б) проверку устройств и тестирование памяти
- в) загрузку программы

13. Под понятием «калькуляция» в экономике понимается исчисление ...

- а) себестоимости единицы продукции по установленной номенклатуре затрат
- б) цены единицы продукции
- в) удельного дохода, приходящегося на единицу продукции
- г) предельного дохода, приходящегося на единицу продукции

14. Что собой представляет План счетов бухгалтерского учета?

- а) документ, сгруппированный по экономически однородному признаку
- б) в перечне бухгалтерских счетов их шифры сгруппированы по экономическому признаку
- в) перечень аналитических и синтетических счетов, необходимых для ведения бухгалтерского учета, составления отчетности и получения информации для оперативного руководства и управления деятельностью организации
- г) документ, который представляет собой схему регистрации и группировки фактов хозяйственной деятельности. В нем приведены наименования и номера синтетических счетов и субсчетов.

15. Авторитарному стилю руководства характерно

- а) активное использование методов административного и психологического воздействия
- б) групповые формы принятия управленческих решений
- в) сочетание принципа единоначалия и общественного самоуправления
- г) передача инициативы в руки подчиненных

16. Какой проводкой отражают начисление амортизации основных средств цеха?

- а) Дт 01 Кт 02;
- б) Дт 25 Кт 02;

в) Дт 02 Кт 25.

17. Сдача наличных денежных средств на расчетные счета организации оформляется первичным документом:

- а) платежным поручением;
- б) объявлением на взнос наличными;

18. Какое окно считается активным?

- а) первое из открытых
- б) любое
- в) то, в котором работаем.

19. Эффективность использования оборотных средств характеризуют:

- а) прибыль и рентабельность производства
- б) уровень отдачи оборотных средств
- в) коэффициент оборачиваемости и средняя продолжительность одного оборота
- г) фондоотдача и фондоемкость продукции

20. Какими документами оформляют поступление основных средств?

- а) актом приемки-передачи объекта основных средств;
- б) накладной;
- в) приходным ордером.

Те студенты, которые набрали наибольшее количество баллов выходят на 3 этап конкурса: 21 группа - 3 участника.

3 этап конкурса представлен практическими заданиями, заполнением и обработкой необходимых документов в программе 1С Бухгалтерия

Практическое задание:

1. В программе 1С: Бухгалтерия оформить и распечатать документы на совершенные хозяйственные операции:
 - а) 27.03.2014 г. из кассы выдано в подотчет на командировочные расходы директору Гурьянову Михаилу Николаевичу 5 000 рублей.
 - б) 27.03.2014 г. из кассы выдана заработанная плата кладовщику Зуеву Андрею Степановичу 15 000 рублей.

Подготовлено с использованием системы КонсультантПлюс

Унифицированная форма № КО-2
Утверждена постановлением Госкомстата России от 18.08.98 № 88

ОАО "Красный Октябрь"
Корпорация

Формы по ОКУД по ОКПО

| | |
|------------------|------------|
| Код | 6310002 |
| Номер документа | 257 |
| Дата составления | 27.03.2014 |

РАСХОДНЫЙ КАССОВЫЙ ОРДЕР

| код структурного подразделения | Дебет корреспондирующий счет, субсчет | код аналитического учета | Кредит | Сумма руб. коп. | Кол-во денежного содержания |
|--------------------------------|--|--------------------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| | 71 | | 50 | 5 000 | |

Выдать _____ директору Гурьянову Михаилу Николаевичу
(Фамилия, имя, отчество)

Основание: _____ в подотчет на командировочные расходы

Сумма: _____ Пять тысяч рублей
(пробными)

Приложение: _____ ордера №12 от 27.03.2014 _____ руб. _____ коп.

Руководитель организации _____ Директор _____ Медведев _____ Медведев А.К.
(подпись) (подпись) (подпись) (присоединенная печать)

Главный бухгалтер _____ Голосовская _____ Голосовская И.Н.
(подпись) (подпись) (подпись)

Получил: _____ *Пять тысяч рублей* _____
(подпись) (сумма прописью)

_____ 27 03 2014 г. _____ руб. _____ коп.
(подпись) (подпись)

№ _____ 53-07/№ 892587 выдан ОВД г. Москва 27.03.2014г.

Выдать кассир _____ Завялова _____ Завялова Т.С.
(подпись) (подпись) (присоединенная печать)

ОАО "Красный Октябрь"
организация

Форма по ОКУД
по ОКПО

| |
|---------|
| Код |
| 0310002 |
| |
| |

РАСХОДНЫЙ КАССОВЫЙ ОРДЕР

| | |
|-------------|------------------|
| № документа | Дата составления |
| 258 | 27.03.2014 |

| код структурного подразделения | Дебет | | код аналитического учета | Кредит | Сумма, руб. коп. | Код целевого назначения |
|--------------------------------|---------------------------------|---------|--------------------------|--------|------------------|-------------------------|
| | корреспондирующий счет, субсчет | субсчет | | | | |
| | 70 | | | 50 | 15 000 | |

Выдать _____ складовщику Зуску Андрею Степановичу

Основание: _____

Сумма: _____ Пятнадцать тысяч рублей

Прислать: _____ руб. _____ коп.

Руководитель организации _____ Директор _____ Медведев _____ Медведев А.В.

Главный бухгалтер _____ Голыникова _____ Гольникова И.Н.

Подпись: Литкайтц стб тааз рублей

№ 03 2014 г. Подпись: Зуску руб. _____ коп.

По паспорту № 07 № 892584 выдан ОВД г. Москва 24.11.2010 г.

Выдал кассир _____ Завьялова _____ Завьялова Т.С.

22 группа специальность 101101 «Гостиничный сервис»

1 этап: девиз, герб, визитная карточка, своя профессия (презентация).

Менеджер гостиницы - профессия для нас новая. Современные менеджеры в первоклассных отелях добры, как психотерапевты, улыбки, как дети, и услужливы, как любящие родители. Они ничего общего не имеют с хамоватыми тетками, которые когда-то обслуживали нас в советских гостиницах.

Что нужно?

Для начала карьеры достаточно врожденной коммуникабельности, знания английского и умения носить костюм. Разным гостиничным службам нужны разные менеджеры: в отделе продаж необходимо экономическое образование, в службе приема гостей - быстрота реакции и сообразительность. Главное - чтобы у человека было желание работать. Всему остальному вас на месте научат. А перспективы у гостиничных менеджеров, особенно в крупных городах и туристических центрах, - самые радужные.

Итак, чтобы все стало понятно. Во главе любой гостиницы стоит **General Manager**. Его так и называют - GM, или директор по-нашему. У него три заместителя - по числу структур: **гостиничное хозяйство, рестораны и бары, инженерные службы**. В свою очередь, в гостиничном хозяйстве есть подразделения по подготовке номеров (горничные), приему и обслуживанию клиентов (**reception, consierge, guest's relation, bellboy** - первые селят, вторые отвечают за прачечную и химчистку, третьи выполняют специальные поручения, четвертые - на посылках), а также отдел бронирования и отдел маркетинга и продаж.

На кухне и в инженерных службах заняты специалисты узкого профиля: сантехники, электрики, повара, официанты. Наиболее перспективны с точки зрения продвижения по службе отделы маркетинга и приема и обслуживания клиентов. Гостиничные менеджеры и техническая обслуга делятся в соотношении 1:5.

В пятизвездочных отелях существует специальная служба **guest's relation** - взаимодействие с гостями, если дословно. Гостиничный менеджер выполняет личные и деловые поручения того или иного клиента (а в дорогих гостиницах простые клиенты не селятся). При уме и старании на такой должности легко составить себе круг влиятельных покровителей.

Отдел продаж отвечает за заполняемость гостиницы: его сотрудники заключают договоры с турагентствами и прочими заинтересованными структурами. Рядовые **sales managers** выполняют всю бумажную работу (подготовка контрактов, вовремя отправленные факсы). А руководители непосредственно ведут переговоры.

Плюсы:

Работа предполагает общение с людьми, причем высокого социального уровня

Менеджеры гостиницы не знают, что такое невыплата зарплаты

Материально ощутимая благодарность клиентов

Здесь нет рутины: все время в творческом поиске – каждый человек интересен по своему

Работа в гостиничном бизнесе - это работа в родном городе, но по западным стандартам

Праздники для сотрудников есть во всех уважающих себя гостиницах

Минусы:

Время от времени одно и та же мысль посещает "служить бы рад, прислуживаться тошно"

Не знаешь ни суббот, ни воскресений. Самая ранняя деловая встреча может быть назначена на девять утра, а самая поздняя - на десять вечера.

Что бы у тебя ни случилось в личной жизни, на работе необходимо быть всегда жизнерадостным и доброжелательным. Это не всегда просто.

Непредсказуемость рабочей смены

Раздражают, иногда до невозможности, строптивые клиенты

Иной раз глаза режет перепад от гостиничной роскоши к заурядному быту собственной квартиры

2 этап: комплексный тестовый контроль знаний, где представлен теоретический материал по дисциплинам специальности 101101 «Гостиничный сервис»

Комплексный тестовый контроль знаний.

Внимательно прочитайте задание.

Выберите один правильный ответ.

1. К основному капиталу предприятия относится (ятся)

- а) Средства и предметы труда
- б) Средства труда
- в) Технология работ
- г) Здания, оборудование и персонал

2. Клиент самостоятельно, без предварительного бронирования, пришел в гостиницу и обратился к дежурному администратору – это называется:

- а) свободное поселение;
- б) льготное поселение;
- в) распоряжение директора.

3. Что необходимо компьютеру для нормальной работы?

- а) различные прикладные программы
- б) операционная система
- в) диск в дисковом диске

4. Что означает «принять решение»?

- а) перебрать все возможные альтернативы
- б) перебрать несколько альтернатив, дающих наиболее эффективные возможности решения проблемы
- в) отдать распоряжение о выборе возможной альтернативы
- г) отдать распоряжение к реализации конкретного плана

5. Какие измерители применяются в хозяйственном учете для отражения имущества организации?

- а) денежные и трудовые
- б) натуральные и денежные
- в) трудовые и натуральные
- г) натуральные, трудовые и денежные

6. Отношение выручки от реализации к средней стоимости основных средств характеризует показатель:

- а) фондоемкости
- б) фондовооруженности
- в) фондоотдачи
- г) рентабельность основных фондов.

7. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило от:

- а) турфирм;
- б) физических лиц и небольших компаний;
- в) гостиничных комплексов.

8. Какое окно считается активным?

- а) первое из открытых
- б) любое
- в) то, в котором работаем.

9. Менеджмент это -

- а) искусство
- б) наука
- в) особый вид деятельности
- г) все перечисленные

10. Дайте определение бухгалтерского баланса

- а) совокупность показателей, отражающих состав имущества в денежной оценке

- б) балансовый метод отражения информации за отчетный период
- в) обобщение ресурсов организации и обязательства определенный период
- г) способ экономической группировки и обобщения имущества по составу и размещению и источникам его формирования, выраженный в денежной оценке на определенную дату.

11. Что представляет собой цена товара в рыночной экономике:

- а) денежное выражение стоимости товара
- б) потребительную стоимость товара
- в) сумму общественно необходимых затрат
- г) денежную сумму на оплату добавочного труда

12. Правильно определенные потребности клиентов – это:

- а) услуга;
- б) доступность;
- в) качество.

13. Как называются данные или программа на магнитном диске?

- а) папка
- б) файл
- в) дискета

14. Авторитарному стилю руководства характерно

- а) активное использование методов административного и психологического воздействия
- б) групповые формы принятия управленческих решений
- в) сочетание принципа единоначалия и общественного самоуправления
- г) передача инициативы в руки подчиненных

15. Укажите правильное определение бухгалтерских документов

- а) носители исходной информации, необходимой для ведения бухгалтерского учета
- б) письменное свидетельство, которое подтверждает факт совершения хозяйственных операций, право на их совершение и устанавливает материальную ответственность работников за доверенные им ценности
- в) средство наблюдения за хозяйственной деятельностью
- г) бухгалтерский способ оформления хозяйственных операций.

16. Рентабельность предприятия — это:

- а) получаемая предприятием прибыль
- б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала
- в) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств
- г) балансовая прибыль на 1 руб. реализованной продукции

17. Услуга, которую можно легко получить в удобном месте, в удобное время, без лишнего ожидания ее предоставления – это:

- а) доступность;
- б) отзывчивость;
- в) понимание.

18. Может ли каталог и файлы в нем иметь одинаковое имя?

- а) да
- б) нет

19. Причины возникновения конфликтов

- а) ограниченность власти, различия в квалификации, уме
- б) ограниченность ресурсов, различия в целях, манере поведения и жизненном опыте, взаимозависимость задач
- в) отсутствие чувства юмора, различия в производительности труда
- г) агрессивность людей

20. Сотрудники отдела бронирования занимаются:

- а) заселением потребителей;
- б) телефонными продажами номерного фонда;
- в) встречей гостей.

Те студенты, которые набрали наибольшее количество баллов выходят на 3 этап конкурса 22 группа 6 участников.

3 этап конкурса представлен практическими ситуациями и обработкой соответствующих документов (заполнить ведомость движения номерного фонда гостиницы. Заполнить заявку номеров на бронирование.).

Задание № 1.

1. Процесс применения организационных, маркетинговых, финансовых, логистических, кадровых и других инструментов, методов и способов ведения гостиничного бизнеса – это:

- а) гостиничная технология;
- б) гостеприимство;
- в) предоставление услуг.

2. Клиент самостоятельно, без предварительного бронирования, пришел в гостиницу и обратился к дежурному администратору – это называется:

- а) свободное поселение;
- б) льготное поселение;
- в) распоряжение директора.

3. Разговор с клиентом необходимо начинать со слов:

- а) «Здравствуйте»;
- б) «Добрый день»;
- в) «Здрасьте».

4. На телефонный вызов следует отвечать не позже:

- а) 3-го звонка;
- б) 2-го звонка;
- в) 6-го звонка.

5. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило от:

- а) турфирм;
- б) физических лиц и небольших компаний;
- в) гостиничных комплексов.

6. От качества подбора и расстановки кадров в производственной системе зависит:

- а) работа управленческого персонала;
- б) эффективность работы организации;
- в) заработная плата.

7. Правильно определенные потребности клиентов – это:

- а) услуга;
- б) доступность;
- в) качество.

8. Услуга, которую можно легко получить в удобном месте, в удобное время, без лишнего ожидания ее предоставления – это:

- а) доступность;
- б) отзывчивость;
- в) понимание.

9. Каблук женской обуви должен быть:

- а) 10см;
- б) не имеет значения;
- в) не должен превышать 5см.

10. Можно ли расспрашивать гостя о цели визита и заходить в номер без разрешения проживающего?

- а) можно;
- б) нельзя;
- в) на усмотрение персонала.

11. Провожая гостя, администрация и сотрудники этажа должны:

- а) пожелать гостю доброго пути и пригласить снова посетить гостиницу;
- б) вежливо попрощаться;
- в) пригласить снова в гостиницу.

12. Если у сотрудницы волосы длиннее плеч, то они должны быть:

- а) падать на лицо;
- б) закреплены лентой или заколкой;
- в) не имеет значения.

13. Женщинам разрешено носить колец на пальцах:

- а) три;
- б) пять;
- в) не более двух.

14. Сотрудники отдела бронирования занимаются:

- а) заселением потребителей;
- б) телефонными продажами номерного фонда;
- в) встречей гостей.

15. На что необходимо особо обратить внимание при найме на работу сотрудников в отдел бронирования:

- а) на дикцию;
- б) на внешний вид;
- в) на рост.

16. Администратор по бронирования относится к категории:

- а) специалистам;
- б) руководителям;
- в) рабочим.

17. Портье относятся к категории:

- а) руководителям;
- б) технических исполнителей;
- в) специалистам.

18. Клиента необходимо встречать:

- а) стоя;
- б) с интересом;
- в) стоя и с улыбкой.

19. Если клиент раздражен и повышает голос:

- а) не нужно с ним спорить;
- б) можно спорить;
- в) на усмотрение работников.

20. При размещении гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00) кассир:

- а) взимает почасовую оплату;
- б) взимает за половину суток;

в) оплату за проживание не взимает.

Задание № 2.

Клиент звонит в службу бронирования по поводу заказа номера.

Составить примерный текст разговора клиента и администратора.

Ответ:

Клиент: Здравствуйте. Это гостиница «Колос»?

Администратор: Здравствуйте. Гостиница «Колос», дежурный администратор Филиппов. Слушаю вас! (Приветствие, самопредставление, готовность разрешать проблему клиента.)

Клиент: Мог бы я заказать у вас номер на послезавтра?

Администратор:

Вы хотели бы заказать номер с 4 ноября? (Уточнение потребностей клиента.)

Клиент: Одноместный, дня на три. Мог бы я оплатить его перечислением? **Администратор:** ... (Информирование клиента о том, можно ли удовлетворить его потребность. Предложение возможных вариантов решения проблемы. Объяснение требуемых от клиента действий.)

Клиент:...

Администратор: ... (Резюме достигнутого соглашения. Благодарность за звонок.). **Формула прощания:** «До свидания. Надеюсь, вы останетесь довольны» или что-либо похожее.

Задание № 3.

Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то как он должен обращаться к гостю?

Ответ: «Добро пожаловать в гостиницу _____, господин Александр, надеемся, что ваша поездка будет удачной.... Мы желаем Вам приятно провести время. Если мы что-нибудь можем сделать для Вас, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время».

Задание № 4.

3 января в 8.00 клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту равна 1180 руб. в сутки (с учетом НДС). Постоялец выехал из номера 5 января в 17.00 часов. Почасовой тариф за номер равен 47.20 руб. (в т.ч. НДС).

Рассчитать оплату за проживание.

Ответ: 1180 руб. * 2сут. + 47.20 руб. * 5ч = 2596 руб. (с 8.00 часов до 12.00 часов плата не взимается).

Задание № 5.

Заполнить ведомость движения номерного фонда гостиницы.

| № комнаты | Тариф | Время освобождения номера (дата, час) | Период оплаты | Время занятия | Ф.И.О. | Индекс поселения | Доп. места |
|-----------|-------|---------------------------------------|---------------|---------------|--------|------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Задание № 6.**Заполнить заявку номеров на бронирование.****ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ в гостинице**

« _____ »

Просим забронировать для граждан _____
/страна, город/

| Ф.И.О. (если ребенок, укажите возраст) | Пол | Категория номера (одноместный, двухместный, люкс, сьюит и т.д.) | Цена | Срок проживания | Предполагаемое время заезда и выезда | Подтверждение |
|--|-----|---|------|-----------------|--------------------------------------|---------------|
| | | | | | с _____ по _____ | |
| | | | | | с _____ по _____ | |
| | | | | | с _____ по _____ | |

Оплата за проживание _____
(нал. / кредитная карта)

| Наличие а/м (место на стоянке) услуга бесплатная | Наличие Интернета в номере | Наличие завтрака | Трансфер (встреча) |
|---|----------------------------|---|---|
| | | (оформление дополнительной заявки) услуга платная | (оформление дополнительной заявки) услуга платная |
| ДА/НЕТ | ДА/НЕТ | ДА/НЕТ | ДА/НЕТ |
| С оплатой медицинской страховки согласны. В случае неоплаты всех видов телефонных переговоров и нанесения порчи имущества гостиничного комплекса, оплату гарантируем. Контактный телефон: _____ Электронная почта: _____ | | | |

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

Задание № 7.

Заполнить журнал регистрации: а) предприятий «П»:

| <i>Регистра- ционный номер</i> | <i>Наименование предприятия</i> | <i>Дата представ- ления заявки</i> | <i>Дата заезда, выезда</i> | <i>Гостиница</i> | <i>Количество мест</i> | <i>Подпись лица, принявшего заявку</i> |
|--|-------------------------------------|--|------------------------------------|------------------|----------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

б) индивидуальных лиц «И»:

| <i>Регистра- ционный номер</i> | <i>Ф.И.О</i> | <i>Место жительства</i> | <i>Вид заявк и</i> | <i>Дата заявк и</i> | <i>Дата заезда , выезд а</i> | <i>Гостиниц а</i> | <i>Количество о мест</i> | <i>Подпись лица, принявшего о заявку</i> |
|--|--------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------|------------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> | <i>8</i> | <i>9</i> |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Задание № 8.

Заполнить бланк аннуляции бронирования

БЛАНК «АННУЛЯЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ»

Аннуляция с _____ по _____
Ф.И.О. _____

| | | | | |
|-------------|---------|----------|------|----------------------|
| Одноместный | Двойной | Полулюкс | Люкс | Люкс- апартаменты |
|-------------|---------|----------|------|----------------------|

Аннулировано фирмой _____
Ф.И.О. _____
Адрес _____

Телефон _____ Факс _____

Примечание _____

№ аннуляции _____

Подтверждение: да _____ нет _____

| Принял | | Передал | | Контроль | |
|--------|---------|---------|---------|----------|---------|
| Дата | Подпись | Дата | Подпись | Дата | Подпись |
| | | | | | |

Задание № 9.

Заполнить регистрационный журнал об отмене бронирования.

| Дата отмены | Источник отмены | Дата предполагаемого прибытия | Гость | Номер отмены бронирования |
|-------------|-----------------|-------------------------------|-------|---------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | |

Задание № 10.

Заполнить анкету по форме 1-Г.

АНКЕТА

1. Фамилия _____ Комната № _____

2. Имя _____ Индекс поселения _____

3. Отчество _____ Прибыл _____

(Дата, часы)

Выбыл _____

(Дата, часы)

4. Дата рождения « _____ » _____ 20 _____ г.

5. Место рождения (область, край, республика) _____

район _____

город (селение) _____

6. паспорт серии _____ № _____ выдан (когда) _____

кем _____

7. Адрес постоянного места жительства _____

8. Цель приезда _____

(Если в командировку, указать №

удостоверения, кем выдано, когда)

9. Срок проживания до _____

10. Продление проживания _____

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

(ОБОРОТНАЯ СТОРОНА)

Поселен (а) «___» _____ 20 ___ г.

город (селение) _____

гостиница _____

На дополнительное место в номере согласен (на) _____

(Подпись

лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен (на) на проживание в номере с оплатой

всех мест _____

(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____

Задание № 11.

Заполнить карту гостя по форме 4-Г.

Гостиница _____

Адрес _____

Телефон _____

Проезд _____

КАРТА ГОСТЯ № _____

| | | |
|------------|--|--------------|
| ДНИ | | МЕСЯЦ |
|------------|--|--------------|

| | | | |
|----|----|---|------|
| 1 | 17 | | I |
| 2 | 18 | | II |
| 3 | 19 | Фамилия, и., о. _____ | III |
| 4 | 20 | Номер _____ | IV |
| 5 | 21 | | V |
| 6 | 22 | Ключ от номера выдается при предъявлении | VI |
| 7 | 23 | карты гостя | VII |
| 8 | 24 | | VIII |
| 9 | 25 | Проживающий имеет право на внеочередное | IX |
| 10 | 26 | обслуживание в предприятиях общественного | X |
| 11 | 27 | питания, бытового обслуживания и связи, | XI |
| 12 | 28 | расположенных в гостинице | XII |
| 13 | 29 | | |
| 14 | 30 | | |
| 15 | 31 | | |
| 16 | | | |

Администратор _____

(Подпись)

Следующая надпись печатается на обороте вверху.

**ПРОПУСК
на вынос вещей**

Количество мест _____

Наименование вещей _____

Дата и время _____

Подпись _____

4 этап подведение итогов.

Жюри оценило теоретический материал, методику, умения, практические навыки в практических заданиях, овладение как общих так и профессиональных компетенций. В лице администратора гостиницы «Криветекс» Николаева Э.В, заместителя главного бухгалтера ОАО «Литейно- механический завод» Петровой О.В. подвело итоги, выявило победителей, выразило одобрения успехами и напутствиями на успех в будущем.

Победители конкурса профессионального мастерства:

21 группа специальность 08014 «Экономика и бухгалтерский учет»: Дмитриева Виктория, Кирилова Олеся.

22 группа специальность 101101 «Гостиничный сервис»: Галай Мария, Строгова Алина.

Заключение:

Анализируя итоги проведения конкурса профессионального мастерства студентов выявлено следующее:

Положительные аспекты:

- конкурс полностью соответствует программе проведения и целям.
- в результате его проведения определен уровень теоретических знаний, практических умений и навыков, профессиональных компетенций по дисциплинам специального цикла.
- Членами жюри были приглашены специалисты производственники, которые и давали оценку профессиональной компетентности студентов.
- охват значительного количество студентов группы.
- по теоретическому материалу показаны неплохие знания в среднем на уровне 70- 80% и более.
- в подготовке к конкурсам участвовали все преподаватели специальных дисциплин.

Недостатки:

- лучше подготовка к 1 этапу конкурсов. Контролировать и помогать как преподавателям, так и классным руководителям
- представлять практические задания
- разнообразить конкурс профессионального мастерства: олимпиады, викторины, приглашение студентов со старших курсов.

Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
2. Положение о проведении конкурса профессионального мастерства, 2014.
3. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.
6. Павлова Н.В. Администратор гостиницы.- М, Академия -2012
7. Малых Н.Н. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие- М.: ФОРУМ:ИНФРА- М, 2013.
- 8 Макаров В.М.: Менеджмент. - СПб.: Питер, 2011
9. Кондраков Н.П.: Бухгалтерский учет. - М.: ИНФРА-М, 2012
10. Ильин Е.П.: Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2011
11. Каймин В.А.: Информатика. - М.: ИНФРА-М, 2012
12. Михеева Е.В.: Информационные технологии в профессиональной деятельности. - М.: Академия, 2011
13. под ред. В.М. Семенова ; рец.: А.П. Ковалев, Г.С. Празднов: Экономика предприятия. - СПб.: Питер, 2010

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2010.
- 3 Экономика и управление, издание 2014 год.

Интернет-ресурсы:

1. Гражданский Кодекс Р. Ф. части 1,2.
3. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12148555/>
9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
4. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах

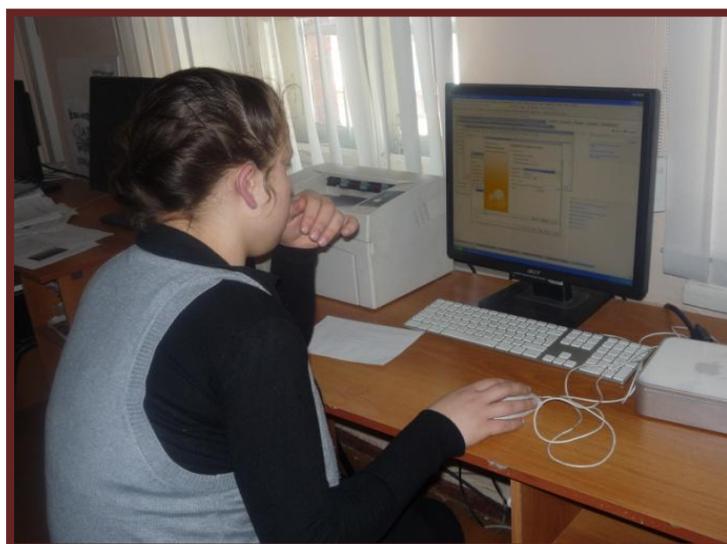
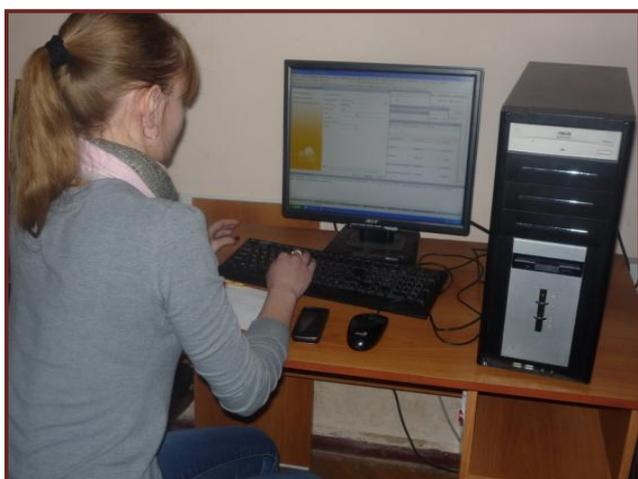
Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию: Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: <http://base.garant.ru/10103761/>

7. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

Приложение.

21 группа специальность 080114 «Экономика и бухгалтерский учет».



22 группа специальность «Гостиничный сервис»

