

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) информация, прогнозирование, планирование, организация, мотивация, контроль
- г) 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 000рублей.
 - 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. числового значения
	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)

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

Получил: _____ *Зуев Андрей Степанович* _____ руб. _____ коп.
_____ 27 03 2014 г. _____ (подпись)

№ _____ 53-07 № 892587 выдан 08.04.11 г. Москва 27.03.2014 г.

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

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

Прислужение _____ руб. _____ коп.

Руководитель организации _____ Директор Медведев Медведев А.В.

Главный бухгалтер _____ Голыньская Голыньская И.Н.

Подпись: *Пятнадцать тысяч рублей*

№ *03* от *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 относится 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

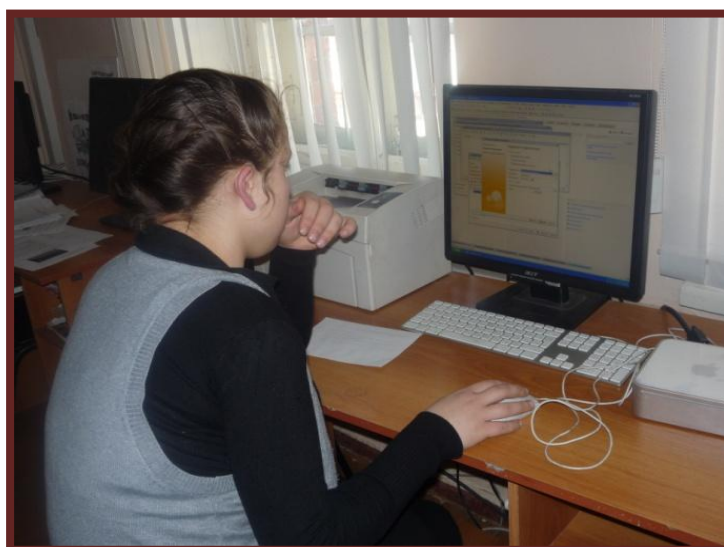
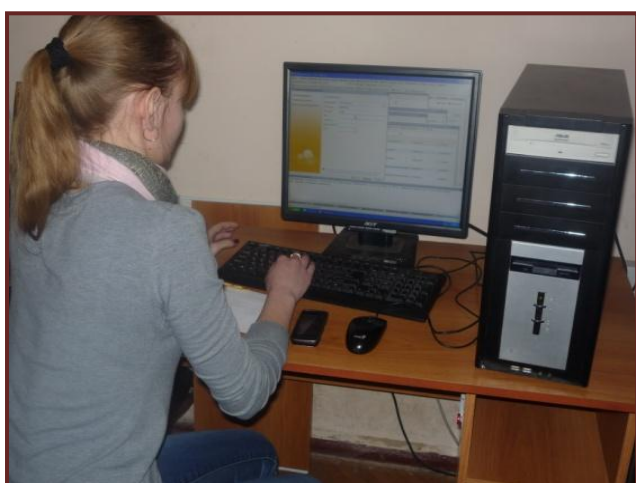
Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию: Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. –

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»

