ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТЯЖИНСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ ДОМАШНИМ ХОЗЯЙСТВОМ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к выполнению практических работ
для студентов специальности
100126 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Составители:
А.В.Жогин
Н.Н. Боярская
Т.В. Лукьянцева

Тяжинский – 2013

СОГЛАСОВАНО
На заседании ЦМК
«Сфера обслуживания»
Протокол № от 2013

УТВЕРЖДЕНО
Протокол методического
совета №___ от_____

Рецензенты:

Составители:
А.В.,Жогин
Н.Н, Боярская
Т.В. Лукьянцева

Методические указания по выполнению практических работ по специальности «Сервис домашнего и коммунального хозяйства» / Сост.: Жогин А.В., Боярская Н.Н, Лукьянцева Т.В:ГБОУ СПО ТАПТ – 2013. – 36 с.

© ГБОУ СПО ТАПТ, 2013

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические указания по выполнению практических работ по МДК.01.03 «Экономика и управление домашним хозяйством» разработаны в соответствии с рабочей программой ПМ 01 «Управление ведением домашнего хозяйства».

Содержание методических указаний по выполнению практических работ по МДК.01.03 «Экономика и управление домашним хозяйством» соответствует требованиям Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования.

По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение МДК.01.03 «Экономика и управление домашним хозяйством» студентами предусмотрено аудиторных занятий 134 часа, из них практических занятий – 38 часов.

Пособие включает 16 практических работ по темамМДК.01.03 «Экономика и управление домашним хозяйством». Каждая практическая работа содержит сведения о цели ее проведения и практическом использовании результатов исследования, о необходимых для проведения работы материалах, приборах, инструментах, приспособлениях; включает описание работы и нормативные данные об испытуемых материалах.

К выполнению практических работ студенты приступают после подробного изучения соответствующего теоретического материала. Перед проведением практической работы необходимо ознакомиться с устройством оборудования и приборов, ознакомиться с правилами обращения с ними. При проведении испытаний необходимо соблюдать правила техники безопасности. После окончания занятий студенты приводят в порядок оборудование и рабочее место. В процессе выполнения практической работы и после окончания ее студент должен показать преподавателю полученные им опытные результаты и вытекающие из них выводы. После утверждения преподавателем указанных результатов и выводов каждый студент оформляет отчет по работе, который представляется на проверку и подпись преподавателю в тот же день либо на следующем занятии

Рекомендации предназначены для оказания помощи студентам при выполнении практических работ. В ходе практических работ студенты приобретают навыки:

- определять и удовлетворять запросы членов семьи в необходимых товарах и услугах;
- составлять списки закупки необходимых товаров;
- использовать данные финансового учета и отчетности в практической деятельности;
- организовывать и осуществлять контроль работы обслуживающего персонала;
- вести учет рабочего времени обслуживающего персонала и осуществлять расчет с ним;

- организовывать и контролировать обслуживание автономных электрических и тепловых систем, систем безопасности частных домовладений;
- осуществлять взаимодействие с внешними ресурсоснабжающими организациями и коммунальными службами;

Основной целью проведения практической работы является отработка студентами практических навыков в планировании и экономном расходовании средств на оплату услуг, заполнении приходно-расходных книг домашних хозяйств, составлении семейного бюджета, разрешении конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.

Выполняя практическую работу обучающиеся:
- углубляют и систематизируют теоретические знания;
- отрабатывают практические навыки;
- закрепляют теоретические знания путем использования данных финансового учёта и отчётности в практической деятельности.

Практическая работа проводится в учебных кабинетах техникума. Обучающиеся получают необходимые материалы и приступают к выполнению работы. По окончанию работы, преподаватель отмечает качество выполнения. В конце работы обучающиеся убирают рабочее место. Преподаватель подводит итог практической работы, отмечая положительные стороны и типичные ошибки.

Практическая работа № 1

Тема: «Маркировка и штриховое кодирование товаров»
Задание 1: Изучить маркировку товара и правила кодирования товаров, структуру кода используя раздаточный материал.
Задание 2: Определить качество и законность производства товара по штрих коду.
Пособия для работы: 1-2 товара различных товароведных групп (канцелярские товары, мучные кондитерские изделия, зерномучные изделия, вкусовые товары).
Краткие пояснения к заданию: во втором задании необходимо произвести расчет по формуле.
Порядок выполнения и оформления задания:

1. Проведите осмотр упаковки товара. Найдите на упаковке информацию о наименовании, составе продукта, производителя (перевозчика, упаковщика, фасовщика…), дате выпуска, условиях и сроках хранения, ГОСТ (ТУ), знак соответствия и сертификации.
2. Определите вся ли необходимая информация указана на упаковке.
3. Для определения качества и законности производства товара по штрихкоду воспользуйтесь формулой:

Кодовая система состоит из цифровых обозначений и штрихов от 8 до 13 цифр.
Например: 460 6086 02325 2, где
460 – это код страны,
6086 – это код производителя,
02325 – это сведения о товаре,
2 – это контрольная цифра.

1. Сложить цифры, стоящие на четных местах:

6+6+8+0+3+5=28

2. Полученную сумму умножаем на 3:

28•3=84

3. Сложить цифры, стоящие на нечетных местах, кроме последней цифры:

4+0+0+6+2+2=14

4. Сложить цифры, указанные в пунктах 2 и 3:

84+14=98

5. Отбросить десятки:

9/8=8 (убираем 9)

6. Из 10 вычесть, полученное в пункте 5:

10-8=2 – это и есть контрольная цифра, если полученная цифра не совпадает после расчета с контрольной цифрой в штрих коде, это значит, что товар произведен незаконно и не гарантирует качество.

4. Дайте заключение. Соответствует ли товар по маркировке и штрихкоду.

Практическая работа № 2

Тема: «Изучение ассортимента квашенных, соленых овощей и плодов и оценка качества по стандарту»

Задание 1. Изучите ассортимент капусты квашеной, огурцов и томатов соленых, пользуясь стандартами.

Задание 2. Определите вид квашеной капусты и проведите оценку качества по стандарту (можно вместо этого задания определить вид и качество соленых огурцов или томатов).

Пособия для работы: стандарт на квашеную капусту, соленые огурцы, томаты; товарно-транспортная накладная.

Краткие пояснения к заданию. Оценку качества начинать с идентификации товара, когда данные товарно-транспортной накладной о названии, качестве и массе соответствуют данным на маркировке и ГОСТу 51074- 97. При отсутствии маркировки товар не подлежит приемке.

Порядок выполнения и оформления задания:

1 .Проведите осмотр тары, вскройте ее.

2. Осмотрите верхний слой квашеной капусты и определите ее вид.

3. Определите соотношение капусты и рассола.

4. Дайте заключение о качестве капусты.

5. Определите качество квашеной капусты по органолептическим показателям, результаты запишите по следующей форме:

Органолептические показатели						Заключение о качестве
Внешний вид	Цвет	Консистенция	Вкус	Запах	Состояние рассола	

Практическая работа № 3

Тема: «Ознакомление с ассортиментом соленых рыботоваров и оценка их качества»

Задание 1 . Руководствуясь стандартами, запишите данные о содержании соли в рыботоварах разных сортов.

Задание 2.Проведите органолептическую оценку качества образца соленой рыбы.

Пособия для работы: сборник стандартов, фотографии образцов соленых рыботоваров.

Порядок выполнения задания

1.Установите название образца рыбы.

2. Дайте характеристику показателей качества в последовательности, предусмотренной стандартом.

3. Количество соли примите условно соответствующим тому сорту, к которому будет отнесена рыба.

4. Результаты запишите по следующей форме:

Показатели	Фактически	По стандарту	Заключение

Решите задачу:

Дайте заключение о качестве сельди соленой атлантической, нераздеданной, с содержанием жира 10%, соли 11%, если в бочке (масса нетто 15 кг) обнаружено: рыба, имеющая подкожное пожелтение жира, не проникшее в толщу мяса; слабый запах окислившегося жира; 20 кг рыб со слегка лопнувшим брюшком. Определите вид сельди по содержанию жира и соли. Можно ли реализовать данную рыбу? Ваши действия как покупателя?

Практическая работа № 4

Тема: «Ознакомление с категориями мяса по возрасту и упитанности»

Задание 1 . Пользуясь стандартом и учебником товароведения, дайте характеристику говядины, баранины и свинины по категориям упитанности (по низшим пределам) и укажите порядок их клеймения. Результаты запишите по следующей форме:

Название мяса	Категория упитанности	Степень развития мышц	Степень выступания костей	Место и степень развития жировых отложений	Клеймение мяса	Форма клейма	Место наложений	Количество клейм

Ответьте на вопросы:
1.Мясо какой категории упитанности не допускается в торговлю, а используется для промпереработки или в общественном питании?
2. Какое мясо имеет дополнительную маркировку?
3. Свинина какой половозрастной категории не допускается в торговлю, и как она маркируется?

Практическая работа № 5

Тема: «Приемка, оценка качества партии молока»

Задание 1 . Проведите приемку молока.

Пособия для работы : сборник стандартов на молоко и молочные продукты, молоко в тетра пакетах, документы сопроводительные поставщика на партию молока.

Порядок выполнения задания

1. Проверьте соответствие маркировки стандарту и сопроводительным документам. Наличие сертификата соответствия, гигиенического сертификата, качественного удостоверения на партию молока.

Задание 2. Определите органолептическим методом качество молока.

Пособия для работы: стандарт на молоко и молочные продукты, термометр.

Порядок выполнения задания:

1 .Определите температуру образца молока. Она должна быть в пределах 15-20°С.

Взболтайте молоко в пакете, опустите в него термометр и определите температуру молока.

2. Определите вкус молока. Возьмите ложку молока в рот, и распределив молоко по всему рту, установите наличие или отсутствие посторонних цривкусов (прогорклости и др.).

3. Налейте молоко в стаканчик и оставьте его в покое, а затем слейте в другой стаканчик и установите, имеются ли остатки молока.

4. Сравните полученные результаты с данными документов поставщика и сделайте заключение о качестве партии молока. Составьте акт приемки.

5. Результаты запишите по следующей форме:

Название показателей	По документам поставщика	Фактически	По стандарту
Вкус			
Цвет			
Запах			
Примеси			
Осадок			
Консистенция			
Жирность			
Кислотность			

Ответьте на вопросы

1. Что положено в основу деления молока на группы?

2. Что такое сухое вещество молока (СОМО — сухой обезжиренный молочный остаток)?

3. В каких условиях и в течении каких сроков следует хранить молоко в магазине?

Практическая работа № 6

Тема: «Приемка, оценка качества партии куриных яиц»

Задание 1. Проведите приемку поступившей партии яиц.

Пособия для работы: стандарт на яйца куриные, образцы яиц, сопроводительные документы поставщика на партию яиц.

Порядок выполнения задания

1. Подсчитайте количество мест в партии и установите их соответствие данным накладной.

2. Проверьте качество и маркировку тары, соответствие требованиям стандарта и сопроводительным документам.

Задание 2. Определите вид и качество яиц по образцу.

Порядок выполнения задания

1. Начертите таблицу, аналогичную приведенной и запишите результаты:

Показатели	Фактически	По стандарту	Заключение

Ответьте на вопросы:

1. Почему не поступают в розничную торговлю яйца водоплавающей птицы?

2. Размер воздушной камеры влияет на качество яиц? Почему?

4. Какие вещества обуславливают:

а) энергетическую;

б) биологическую ;

в) физиологическую ценность?

5. Укажите наиболее ценные вещества яйца.

1) вода;

2) белки;

3) жиры;

4) углеводы;

5) минеральные вещества;

6) витамины;

7) гормональные вещества.

6. Какая составная часть яйца имеет:

а) наибольший удельный вес;

б) наименьший удельный вес;

в) наибольшую пищевую ценность?

О т в е т ы :1)скорлупа; 2) белок; 3) желток; 4) градинки.

7. Какой принцип положен в основу деления яиц на: а) виды; б) категории?

О т в е т ы :1) состояние белка; 2) состояние желтка; 3) масса яйца; 4) высота и состояние воздушной камеры; 5) срок хранения; 6) способ хранения.

8. Какие дефекты яиц относятся к пищевым?

О т в е т ы : 1) бой; 2) большое пятно; 3) выливка; 4) тек; 5) красюк; 6) малое пятно; 7) присушка; 8) кровяное кольцо; 9) т у м а к ;10) миражные яйца.

9. Что такое меланж?

10. Есть ли разница между яичным порошком и сухим омлетом?

Практическая работа № 7

Тема: «Изучение ассортимента крупы. Оценка качества крупы по стандарту»

Задание 1. Изучите ассортимент зерновых и бобовых круп по натуральным образцам-эталонам. Сравните эти показатели по размеру, форме и цвету с описанием по учебнику.

Пособия для работы: образец крупы или семян бобовых, стандарты на них.
Порядок выполнения и оформления задания
1.Полученный образец крупы тонким слоем разровняйте на листе черной бумаги и внимательно осмотрите его, обратив внимание на форму (шарообразная, веретенообразная, трехгранная, яйцевидная), цвет (белый, соломенно-желтый, сероватый, коричневый и др.), способ обработки (целое ядро, или семя, или дробленое, шлифованное, полированное, или без этих способов обработки).

Примечание. Установите название, используйте соответствующий стандарт и подтвердите свои соображения описаниями, которые даны в стандарте.

2. Результаты внесите в таблицу по следующей форме:

Номер образца	Зерновая культура	Наименование крупы	Номер крупы по размеру, марка, сорт

Ответьте на вопросы
1 . Каковы внешние отличительные признаки крупы марки М, МТ, Т?
2. В чем разница между перловой и ячневой крупой?
3. Что означает номер крупы? Приведите пример.
4. Какие внешние отличительные признаки ядрицы и ядрицы быстроразваривающейся?
5. Какого цвета бывает пшено шлифованное, и как отличается по свойствам пшено разного цвета?

Практическая работа № 8

Тема: «Ознакомление с видами и оценка качества крахмала»

Крахмал — природный полимер, который содержится в основном в продуктах растительного происхождения.

Задание 1. Определите качество крахмала по органолептическим показателям.

Пособия для работы: образцы различных видов крахмала, линейка, листы белой бумаги, стакан, теплая вода.

Порядок выполнения задания

1. Образец крахмала высыпьте па белый лист бумаги, разровняйте линейкой и отпрессуйте другим листом бумаги. Внимательно рассмотрите слой крахмала и установите, имеет ли крахмал блеск-люстр (особенно картофельный), однородно ли он белый или с посторонними примесями.
2. Возьмите небольшое количество крахмала на ладонь, сожмите и согрейте дыханием около большого пальца. Затем быстро разожмите и определите запах крахмала. Установите, не ощущается ли в нем посторонний запах.
3. Высыпьте крахмал в стакан и облейте теплой водой (около 50 °С), через полминуты слейте воду и установите запах крахмала.
4. Результаты запишите.

Вид крахмала	Показатели качества	Сорт
картофельный	Цвет Запах Вкус Хруст	
Кукурузный	Цвет Запах Вкус Хруст	

Практическая работа № 9

Тема: Ознакомление с ассортиментом чая и оценка его качества
Задание 1. Пользуясь ГОСТами на чай черный и зеленый, запишите основные показатели для разных сортов чая по следующей форме:

Вид и сорт чая	Аромат и вкус	Настой	Цвет разваренного листа	Уборка

Задание 2. Проведите органолептическую оценку качества образца любого чая. Дайте заключение о соответствии сорту, указанному на упаковке.
Пособия для работы: образцы чая, стандарты.
Порядок выполнения работы
1 .Определите внешний вид чая. Для этого среднюю пробу высыпают на чистые листы бумаги и визуально определяют группу, подгруппу, к которой его можно отнести по изученной ранее классификации чая. Затем определяют однородность окраски, степень скрученности чаинок, наличие чайной пыли стеблей.
2. Определите аромат и вкус чая. В стакан вместимостью 200 $см^3$ наливают 125 мл горячей воды и отмечают на наружной стороне уровень, до которого она доходит. Затем выливают эту горячую воду, насыпают в стакан 2,82 г чая и заливают свежезакипевшей водой до уровня отметки. Стакан на 5 мин накрывают стеклом. Экстракт без чаинок сливают в белую фарфоровую чашку.

При оценке цвета настоя обратите внимание на яркость и густоту окраски. Яркая окраска и сопутствующая прозрачность — явные признаки высокого качества чая. Настой темный, густо окрашенный, одновременно непрозрачный, тусклый свидетельствует о низком качестве чая.

3. Окраска настоя дает представление о чае (черный, зеленый, желтый, красный).

4. Определите вкус чая. Для этого отпивают глоток чая, перекатывают во рту, не проглатывая, и стараются воспринять вкусовые ощущения. Терпкость и полнота вкуса дегустируемого настоя свидетельствуют о высокой экстрактивности , высокой Р-витаминной активности, т. е. о высоких вкусовых свойствах чая. Если терпкость не ощущается, то Говорят и о ≪плоском≫ вкусе.

5. Аромат чая образуется в первые 1 ,5—2 мин после его заварки и определяется (из-за летучести эфирного масла) сразу же после сливания настоя.

Примечание. В титестерской практике принята специальная терминология для определения аромата доброкачественного чая: резанистый, миндальный , медовый, цитрусовый, смесь запахов земляники, герани и черной смородины и др. Органолептические свойства определяют специалисты дегустационной оценки — титестеры, пользуясь 10-балльной системой. По этой системе самые низкие сорта чая (отечественного и зарубежного) оценивают в 1,5 балла, а наиболее высокие — в 5,5 балла и выше. Оценка в 8 -1 0 баллов п о ка считается недостижимой.

Оценочная шкала качества чая

Качество	Оценка, баллы	Российский аналог	Мировая маркировка	Отечественная маркировка
Низший	1–2	3-й сорт, крошка	DOST	3-й сорт
Ниже среднего	2,25–3,0	2-й сорт, III категория	TANING	2-й сорт
Средний	3,25–4,0	2-й сорт	–	2-й сорт
Хороший средний	4,25–5,0	I и II категории	BOP	1-й сорт
Хороший	4,75–5,0	1-й сорт	BOP	высший
Выше хорошего	5,25–6,0	Высший сорт, II категория	PS	Экстра

Качество	Оценка, баллы	Российский аналог	Мировая маркировка	Отечественная маркировка
Высочайший	6,25–8,0	Высший сорт, I категория	P	Экстра
Уникум	10,0	Букет	OP	Букет

Ответьте на вопросы

1. Как классифицируют чай?
2. Почему органолептический метод оценки качества чая является наиболее важным по сравнению с физико-химическим?
3. Какова закономерность изменения аромата и вкуса чая от высших сортов до самого низшего?

Практическая работа № 10

Тема: «Классификация потребительских свойств непродовольственных товаров
Задание 1: Изучить потребительские свойства непродовольственных товаров.
Пособия для работы: раздаточный материал.
Порядок выполнения и оформления задания:
Ознакомиться со словарем терминов:
Антропометрические свойства — характеризуют соответствие изделия размерам и форме тела человека и отдельных его частей.
Безопасность товаров — состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.
Безотказность — характеризует свойство товара выполнять требуемые функции в определенных условиях в течение заданного интервала времени или наработки.

Влагопроводность — характеризует способность материала или изделия проводить влагу — комплексное свойство, включающее паропроницаемость и влагопоглощение, существенно зависящее от химического состава материалов.

Гарантийный срок — период, установленный изготовителем или продавцом, в течение которого ими принимаются претензии от потребителя.

Гигиенические свойства — свойства материалов и изделий, влияющие на поддержание параметров на уровнях, обеспечивающих нормальную жизнедеятельность организма человека и его работоспособность.

Долговечность — способность товара сохранять работоспособность при эксплуатации до предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта.

Информационная выразительность — характеризует способность изделия выражать в его форме сложившиеся в обществе эстетические и культурные нормы, т. е. степень современности изделия.

Моральная долговечность — определяется временем использования товаров по назначению, которое зависит от соответствия товара направлениям моды, размеров человека, от развития технического уровня и не зависит от физического состояния (целостности) товара.

Надежность — свойство изделия сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих его способность выполнить требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования.

Оригинальность — свойство, характеризующее своеобразие изделий, выделяющее его среди других аналогичных изделий. Оригинальность может проявляться в форме, конструкции изделия и отдельных его элементов, размере, цвете, отделке, а также принципиально новых функциональных и эргономических свойствах изделий.

Пластичность — характеризует красоту переходов объемов и плоскостей, плавность и гибкость элементов формы. Пластичными являются рельефные, объемные формы с мягкими переходами основных образующих элементов.

Проницаемость — способность материала или изделия пропускать воздух, водяные пары, ультрафиолетовые лучи, легкие отрицательные ионы, мелкодисперсные частицы и т. д.

Психофизиологические свойства — характеризуют соответствие изделий особенностям функционирования органов чувств человека (зрения, слуха, осязания, обоняния).

Рациональность формы — свойство, характеризующее соответствие формы изделия назначению, особенностям технологии изготовления, применяемым материалам, эргономическую обусловленность. Соответствие формы изделия его назначению состоит в том, что изделие современно по форме, т. е. выполнено в соответствие со сложившимися в обществе эстетическими нормами и представлениями, и эта форма не затрудняет обращения с изделием, не вызывает отрицательной реакции человека при использовании изделия по назначению.

Ремонтопригодность — свойство изделия быть пригодным к поддержанию и обновлению состояния, в котором оно способно выполнить требуемые функции с помощью услуг по техническому обслуживанию и ремонту.

Совершенство вспомогательных функций — характеризует особенности функционирования изделия на всех этапах функционального процесса: транспортирования, установки, управления и эксплуатации, обслуживания, ремонта, хранения, утилизации и др. Существенно влияет на выполнение изделием основной функции и определяется затратами времени потребителя на выполнение вспомогательных операций.

Совершенство выполнения основной функции — характеризует степень удовлетворения конкретной потребности при использовании товара потребителем по назначению.

Совершенство производительного исполнения и стабильность товарного вида — определяется чистотой исполнения контуров и соединения отдельных деталей, отсутствием видимых дефектов изготовления и тщательностью отделки поверхностей, устойчивостью элементов формы и поверхности к внешним воздействиям; четкостью исполнения фирменных знаков и сопроводительной документации.

Соответствие моде — свойство, характеризующее соответствие изделий совокупности эстетических требований, господствующих в общественной среде в определенное время.

Соответствие стилю — свойство, характеризующее соответствие изделия устойчивой общности художественных признаков и черт, присущих продукции разного вида и назначения.
Сорбционные свойства — характеризуют способность поглощения газов и паров твердыми телами при их взаимодействии.
Сохраняемость — свойство изделия сохранять в заданных пределах значения параметров, характеризующих способность изделия выполнить требуемые функции во время и после хранения.
Срок годности — период времени, установленный изготовителем, по истечению которого товар не пригоден к использованию по назначению. Установлен для парфюмерно-косметических и некоторых других товаров.
Срок эксплуатации — период времени, в течение которого товар эксплуатируется без ухудшения показателей качества.
Текстура — видимые на поверхности элементы внутренней структуры материала. Часто при проектировании изделий используется имитации синтетических материалов под текстуру дерева, гранита, мрамора, фактуру кож.
Тектоничность— отражение в художественной форме взаимосвязи конструкции и материала изготовителя: прочности, устойчивости, распределения нагрузок, взаимодействия несущих и весомых элементов.
Теплоемкость материалов — способность материалов поглощать тепло при повышении температуры.
Теплоизоляционные свойства — характеризуют способность материалов препятствовать передаче тепла из среды с повышенной температурой в среду с более низкой температурой.
Теплопроводность — свойство, характеризующее способность материала или изделия обеспечивать перенос тепловой энергии от более нагретых слоев материала к менее нагретым.
Универсальность применения — характеризуют возможность выполнения товаром дополнительных функций, полезных для потребителя.
Фактура — видимое строение поверхности изделия. В зависимости от материала и характера его обработки она бывает гладкой и шероховатой, блестящей и матовой, крупно- и мелкозернистой.
Физиологические свойства — характеризуют соответствие изделий особенностям функционирования органов чувств человека (зрения, слуха, осязания, обоняния).
Физическая долговечность — определяется временем использования товара по назначению при сохранении его физического состояния и функций. Характеризует долговечность товаров, относящихся к технически сложным.
Цвет — свойство тел вызывать то или иное зрительное ощущение в соответствие со спектральным составом отражаемого или излучаемого ими света.

Целостность композиции — характеризует гармоничное единство частей и целого, органическую связь элементов формы изделия.
Эргономическая обусловленность — свойство, характеризующее степень гармоничного сочетания в форме изделия красоты и удобства пользования.
Эргономические свойства — обусловливают удобство и комфорт потребления товара в системе “человек — изделие — среда”. Направлены на обеспечение удобства эксплуатации изделия, оптимизацию физической и психической нагрузки человека.
Эстетические свойства — свойства, обусловливающие способность товаров выражать их общественную ценность в чувственно воспринимаемых признаках и удовлетворяющие духовные потребности человека.

Задание 2: Перечислите свойства товара, которые необходимо учитывать при покупке сотового телефона, зимней обуви, компьютера, пуховика, ювелирного изделия.

Результат оформите в таблицу

товар	Потребительские свойства, которые необходимо учитывать при покупке
Сотовый телефон	
Зимняя обувь	
Компьютер	
Пуховик	
Ювелирное изделие	

Практическая работа № 11.

Тема: Порядок расчёта за услуги ЖКХ.
Цель: усвоение порядка расчёта за услуги ЖКХ.
Приобретаемые умения и навыки:
- ознакомление с правилами расчёта за оказанные услуги ЖКХ;
- заполнение бланка счёт – фактуры.

Приобретаемые общие компетенции и профессиональные компетенции: ОК. 5, ОК.6., ОК. 7., ОК. 8., ПК. 2.1.
Продолжительность занятия – 2 часа.
Техника безопасности:
Запрещается оставлять рабочее место без разрешения преподавателя, во время занятия ходить без дела по аудитории и отвлекать внимание студентов.

Рекомендуется соблюдать правила для осанки: сидеть прямо, свободно (угол 90^0), выполнять упражнения для осанки, для глаз после длительной работы.

Содержание работы:

Задача № 1.

Требуется на основании данных:

1. Определить стоимость услуги.
2. Заполнить счёт- фактуру № 15 от 31. 01. 2015 год за поставленную электроэнергию гостинице. Счёт составляется по типовой форме на основании следующих данных:

Реквизиты продавца ОАО «Кузбассэнергосбыт» :
Адрес: 652037, город Кемерово, проспект Ленина 90/3,
ИНН – 4205129324, КПП – 424550002.
Реквизиты покупателя гостиница «Мария» :
адрес: 652240, Кемеровская область, Тяжинский район, п.г.т. Тяжинский, ул. Молодёжная -27.
ИНН – 4242002188, КПП – 424303005.
Руководитель ОАО «Кузбассэнергосбыт» Иванов А.Г., главный бухгалтер Антонова Р.К.
Оплата за услуги производиться в валюте РФ – рублях. Код – 643.
ОАО «Кузбассэнергосбыт» заключило договор № 38007 от 18.01.2000 года на поставку электроэнергии с гостиницей «Мария». За январь месяц 2015 года потребление электроэнергии в гостинице составило 65 741 к Вт ч. Стоимость 1 к Вт ч для юридических лиц – 2 рубля 63 копейки. НДС – 18% к отпускной цене.

Задача № 2.

Требуется на основании данных:

1. Определить стоимость предоставленной услуги.
2. Заполнить счёт фактуру от 18 марта 2015 года за холодное водоснабжение ОАО «Заря». Счёт составляется по типовой форме на основании следующих данных:

Реквизиты продавца МУП «Сервис коммунальных систем»:
Адрес: 344000, Кемеровская область, город Мариинск, улица Кирова дом 43,
ИНН – 4213010226, КПП – 421301003.
Руководитель МУП «Сервис коммунальных систем» Зорин К.С., главный бухгалтер Свиридова О.М.
Реквизиты покупателя ОАО «Заря»:
Адрес: 344000,Кемеровская область, город Мариинск, улица Строителей 65.
ИНН – 6124023180, КПП – 232425789.
Оплата за услуги производиться в валюте РФ – рублях. Код – 643.

МУП «Сервис коммунальных систем» заключило договор № 342 от 18.02.2012 года на поставку холодного водоснабжения с ОАО «Заря». За март месяц 2015 года потребление холодной воды ОАО «Заря» составило 16,000 м куб. Стоимость 1 куб. м для юридических лиц – 23 рубля 73 копейки. НДС – 18% к отпускной цене.

Задача № 3.

Требуется на основании данных:
1. Определить стоимость предоставленной услуги.
2. Заполнить счёт фактуру от 28 марта 2015 года на водоотведение ОАО «Заря». Счёт составляется по типовой форме на основании следующих данных:
Реквизиты продавца МУП «Сервис коммунальных систем»:
Адрес: 344000, Кемеровская область, город Мариинск, улица Кирова дом 43, ИНН – 4213010226, КПП – 421301003.
Руководитель МУП «Сервис коммунальных систем» Зорин К.С., главный бухгалтер Свиридова О.М.
Реквизиты покупателя ОАО «Заря»:
Адрес: 344000,Кемеровская область, город Мариинск, улица Строителей 65. ИНН – 6124023180, КПП – 232425789.
Оплата за услуги производиться в валюте РФ – рублях. Код – 643.

МУП «Сервис коммунальных систем» заключило договор № 256 от 11. 02.2012 года на оказание услуг по водоотведению с ОАО «Заря». За март месяц 2015 года потребление данной услуги ОАО «Заря» составило 2 193, 728 м куб. Стоимость 1 куб. м для юридических лиц – 9 рублей 18 копеек. НДС – 18% к отпускной цене.

Методические рекомендации по выполнению задания:
При заполнении счёта – фактуры указываются порядковый номер и дата выписки – обязательные реквизиты. Продавцы ведут учёт счётов-фактур, выставленных покупателям в хронологическом порядке. Нумерацию ведут с начала каждого календарного года.

При оформлении бланка счёта – фактуры указывается:
1. Полное наименование продавца и его адрес.
2. ИНН и КПП продавца.
3. Наименование покупателя и его адрес.
4. ИНН и КПП покупателя.
5. Валюта документа и её код.

В графу 1 «Наименование товара (услуг)» вносят наименование товара, описание оказанных услуг, или выполненных работ.
Графы 2 и 2а заполняются в соответствии с ОК 015-94 «Общероссийский классификатор единиц измерения» . Если в графе 2а отсутствует показатель – ставиться прочерк.
В графу 3 записывают количество или объём оказанных услуг.
В графе 4 указывают цену за единицу измерения.
В графе 5 указывается стоимость товаров (работ, услуг) без учёта НДС.
Графу 3 умножают на графу 4 = графе 5
В графе 6 при отсутствии показателя вносят запись «без акциза».
В графе 7 ставиться ставка налога на добавленную стоимость (НДС) – 10%, 18%, 0%, или запись без НДС.
В графе 8 указывается сумма налога, предъявляемая покупателю.
Рассчитывается по формуле показатель графы 5 умножить на показатель графы 7. Полученный результат записать в графу 8.

В графе 8 сумму налога на добавленную стоимость нельзя писать с округлением, нужно с копейками.
В графе 9 указывается стоимость товаров (работ, услуг) с НДС. (сумма граф 5 и 8 = 9)
Графа «Страна происхождения товара» также разделена на две части – «Цифровой код» (10) и «Краткое наименование» (10а). Данные части заполняются только в отношении товаров, страной происхождения которых не является Россия. При этом цифровой код берется из Общероссийского классификатора стран мира.
В графе 11 номер таможенной декларации запись вноситься в том случае ,ели товар (услуга) были изготовлены за пределами РФ.
Счет-фактура подписывается руководителем и главным бухгалтером организации либо иными лицами, уполномоченными на то приказом (иным распорядительным документом) организации или доверенностью от имени организации. Индивидуальный предприниматель подписывает выставляемый им счет-фактуру с указанием реквизитов свидетельства о государственной регистрации в качестве ИП. Подписи руководителя и главного бухгалтера организации нужно расшифровать. Счет-фактура готовится в двух экземплярах (для каждого из участников сделки) и заверяется поставщиком.
Вопросы:
1. Кто подписывает счёт-фактуру?
2. Какие реквизиты указываются при заполнении счёта- фактуры поставщиком и покупателем?

Приложение № 1
к постановлению Правительства
Российской Федерации
от 26.12.2011 №1137

СЧЕТ-ФАКТУРА № от
ИСПРАВЛЕНИЕ № от

Продавец:
Адрес:
ИНН/КПП продавца:
Грузоотправитель и его адрес:
Грузополучатель и его адрес:
К платежно-расчетному документу: № от
Покупатель:
Адрес:
ИНН/КПП покупателя:
Валюта: наименование, код: Российский рубль, 643

Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг), имущественного права	Единица измерения		Количество (объем)	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), имущественных прав без налога - всего	В том числе сумма акциза	Налоговая ставка	Сумма налога, предъявляемая покупателю	Стоимость товаров (работ, услуг), имущественных прав с налогом - всего	Страна происхождения товара		Номер таможенной декларации
	код	условное обозначение(национальное)								цифровой код	краткое наименование	
1	2	2а	3	4	5	6	7	8	9	10	10а	11
Всего к оплате						X						

Руководитель организации
или иное уполномоченное лицо _____ _____
подпись ф.и.о.

Главный бухгалтер или
иное уполномоченное лицо _____ _____
подпись ф.и.о.

Индивидуальный предприниматель _____ _____
подпись ф.и.о.

_____
(реквизиты свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя)

Практическая работа № 12.

Тема: Порядок расчёта оплаты за проживание.

Цель: усвоение порядка расчёта оплаты за проживание в гостинице.

Приобретаемые умения и навыки:

- усвоение порядка расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»;
- заполнение шахматной ведомости расселения проживающих в гостиничных номерах.

Приобретаемые общие компетенции и профессиональные компетенции: ОК.2., ОК.6., ОК.8., ПК.1.1., ПК 1.2.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Техника безопасности:

Запрещается оставлять рабочее место без разрешения преподавателя, во время занятия ходить без дела по аудитории и отвлекать внимание студентов. Рекомендуется соблюдать правила для осанки: сидеть прямо, свободно (угол 90^0), выполнять упражнения для осанки, для глаз после длительной работы.

Содержание работы:

Требуется на основании данных заполнить шахматную ведомость расселения проживающих в гостиничных номерах. Выполнить расчёт оплаты за проживание.

Исходные данные:

- Иванов Антон Иванович заезд 1 ноября в 18.00, выезд 6 ноября в 12.00;
- Воронов Сергей Владимирович заезд 3. 11.2014 в 16.00, выезд 07.11. в 6.00;
- Сухов Александр Петрович заезд 04.11 в 12.00, выезд 08.11. в 19.00;
- Семёнов Андрей Петрович заезд 08.11. в 14.00, выезд 14.11. в 12.00;
- Беляева Мария Ивановна заезд 18.11. в 20.00, выезд 24.11. в 8.00;
- Синицына Ирина Васильевна заезд 19.11. в 7.00, выезд 25.11. в 22.00;
- Павлова Галина Михайловна заезд 21.11. в 6.00, выезд 28.11. в 24.00;
- Петров Иван Андреевич заезд 24.11. в 11.00, выезд 30.11. в 21.00;
- Константинов Михаил Сергеевич заезд 26.11 в 9.00, выезд 02.12. в 17.00;
- Махнёва Полина Викторовна заезд 28.11. в 13.00, выезд 06.12. в 5.00.

Стоимость гостиничного номера за 1 сутки – 1 200 рублей.

№ комнаты	Тариф	Заезд	Отъезд	Ф.И.О.	Страна	Дата смены белья
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
Дата заполнения:						
Дежурный администратор:						

Методические рекомендации по выполнению задания:

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» при расчёте оплаты за проживание необходимо учитывать следующее:

- по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» в случае, если гость проживает в гостинице менее суток, оплата производиться за целые сутки;
- расчётный час в гостинице - 12.00ч;
- плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом с 12.00 текущих суток;
- при размещении до расчётного часа (с 0.00 до 12.00) оплата за проживание не взимается, т.е. плата берётся за сутки проживания с 12.00;
- в случае задержки выезда гостей оплата за проживание взимается в таком порядке: не более 6 часов после расчётного часа – почасовая оплата, от 6 до 12 часов после расчётного часа – оплата за половину суток, от 12 до 24 часов после расчётного часа – оплата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

Вопросы:

1. Какой существует порядок расчёта за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»?
2. Расскажите о порядке оплаты за предоставление дополнительных услуг?
3. Какие документы должны быть использованы для учёта использования номерного фонда ?

Литература:

Елёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учебное пособие для студентов СПО / М .А. Елёхина. – 4 -е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.

Практическая работа № 13.

Тема: «Заполнение приходно-расходных книг домашних хозяйств».

Цель: усвоение порядка заполнения и ведения приходно - расходных книг домашних хозяйств.

Приобретаемые умения и навыки:

- ведение приходно – расходных книг домашних хозяйств;
- планирование и экономное расходование денежных средств на оплату услуг, закупку продуктов и необходимых товаров для нужд членов семьи.

Приобретаемые общие и профессиональные компетенции:

ОК.3, ОК.6., ПК. 1.1, ПК. 1.3., ПК. 1.4., ПК.1.5.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Техника безопасности:

Запрещается оставлять рабочее место без разрешения преподавателя, во время занятия ходить без дела по аудитории и отвлекать внимание студентов. Рекомендуется соблюдать правила для осанки: сидеть прямо, свободно (угол 90^0), выполнять упражнения для осанки, для глаз после длительной работы.

Содержание работы:

Требуется:

На основании исходных данных заполнить приходно-расходную книгу домашнего хозяйства.

Исходные данные:

За текущий месяц доход семьи составил 55 763 рубля. В течении месяца семья совершила следующие расходы:

- 02.03.2015г. – продукты питания 700 рублей, моющие средства – 300 рублей;
- 04.03.2015 г. - продукты питания – 650 рублей, лекарства 300 рублей, обувь 2 000 рублей;
- 07.03.2015г. – оплата за квартиру 2 000 рублей, свет 800 рублей, отопление 1200 рублей, вода холодная 100 рублей, молочные продукты 100 рублей;
- 08.03.2015г. – продукты питания 500 рублей, одежда 2 500 рублей, оплата кредита 3 000 рублей;
- 09.03. 2015г. – продукты питания 700 рублей, бытовая химия 400 рублей, парикмахерская (стрижка) 350 рублей;
- 11.03.2015г. – кондитерские изделия 150 рублей, молочные продукты 100 рублей, колбасные изделия 400 рублей;
- 14.03.2015г. – подарок на день рождение 3 000 рублей, оплата за детский садик 1 200 рублей, оплата за художественную школу 350 рублей, квитанция за перечисления денежных средств 20 рублей;
- 15.03.2015г. – питание в школе 500 рублей, продукты питания 800 рублей, приобретение игрушек 1 000 рублей;
- 17.03.2015г. – предметы бытовой химии 500 рублей, комплект постельного белья 800 рублей, продукты питания 1 000 рублей;
- 20.03.2015г. – продукты питания 800 рублей, аптека 500 рублей, маникюр 300 рублей;
- 22.03.2015г. – оплата за телефон 350 рублей, оплата за интернет 800 рублей, карманные деньги детям 400 рублей;
- 24.03.2015г. – продукты питания 600 рублей, билеты в цирк 1 000 рублей;

- 26.03.2015г. – продукты питания 800 рублей, расходы на косметику 300 рублей, обслуживание автомобиля 600 рублей;
- 28.03. 2015г. – ремонт в квартире 5 000 рублей, билеты в театр 1 050 рублей;
- 30.03. 2015г. приобретение одежды 950 рублей, приобретение семян 380 рублей;
- 31.03.2015г. – обслуживание автомобиля 700 рублей, продукты питания 700 рублей.

Приходно-расходная книга домашнего хозяйства

№ п/п	Дата	Содержание операции	Доходы домашнего хозяйства	Расходы домашнего хозяйства
итого				

Методические рекомендации по выполнению задания.
Учет, анализ, планирование доходов и расходов лучше всего осуществлять на основе домашней финансовой, приходно-расходной учетной книги. Ее ведение не требует специальных бухгалтерских знаний, и она не отнимет много времени. Каждая хозяйка или хозяин, несомненно, сумеют заполнить финансовую книгу.
Записи в такой книге помогут разобраться в финансовых проблемах семьи, анализировать целесообразность расходов и добиться выполнения запланированного бюджета.
Книгу учета доходов и расходов составляют в единственном экземпляре. На каждый новый налоговый период (год) открывают новую Книгу учета.
Документ можно вести как на бумаге, так и в электронном виде.
Если Книгу учета ведут на бумаге, до момента начала внесения записей в нее необходимо:

— сшить и пронумеровать страницы. На последней странице прошнурованной и пронумерованной книги указать количество содержащихся в ней страниц.
Если вести Книгу учета в электронном виде, то по окончании каждого отчетного (налогового) периода ее нужно распечатывать на бумаге. А по окончании налогового периода (года):
— полностью вывести на печать;
— сшить, пронумеровать страницы и указать их количество на последней странице.
В Книгу учета можно вносить исправления. Чтобы исправить ошибку, необходимо:
— зачеркнуть неверное значение показателя;
— вписать правильное значение и дату внесения исправления.
В графе доходы учитываются все доходы домашних хозяйств которые имели место быть в течении месяца. В графе расходы учитываются расходы которые производились в течении месяца каждый день.
В конце каждой недели подводите общий итог расходов, подчеркивая итоговую цифру. Тогда, чтобы получить сумму расходов за месяц, останется только сложить недельные итоги.
Подсчитывайте месячное сальдо, т.е. разницу между приходом и расходом. Если приход больше расхода – активное сальдо. Превышение расхода над приходом (пассивное сальдо) может объясняться двумя причинами: а) растрачено больше, чем следует; б) записи в книге велись не точно.
Вопросы:
1. Как правильно внести исправления в Книгу?
2. Что необходимо сделать до начала внесения записей в приходно-расходную книгу?
3. Как правильно исправить допущенную ошибку в приходно-расходной книге?
4. Проанализируйте, из каких источников складываются доходы вашей семьи?
2. Составьте список расходов вашей семьи и подсчитайте сумму, которую они составляют на один месяц?

Литература:

Резник С.Д.Менеджмент в домашнем хозяйстве [Текст] : учебное пособие/ С.Д. Резник, В.А. Бобров, Н.Ю. Егорова; Под общ.ред. С.Д. Резника. - 3-е изд., переработанное. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 461 с.

Практическая работа № 14.

Тема: «Составление бюджета домашних хозяйств».

Цель: контроль над финансовым положением семьи, достижение поставленных финансовых целей (квартира, машина, образование детей, пенсия, отдых), уменьшение незапланированных и ненужных расходов, осознанное планирование будущих покупок, формирование внутренней финансовой дисциплины.

Приобретаемые умения и навыки:

- эффективно использовать свои доходы;
- определить основные статьи расходов семейного бюджета;
- осуществлять экономное расходование денежных средств.

Приобретаемые общие и профессиональные компетенции:

ОК. 6., ОК. 7., ПК 1.1., ПК. 1.4., ПК. 1.5.

Продолжительность занятия – 2 часа

Техника безопасности:

Запрещается оставлять рабочее место без разрешения преподавателя, во время занятия ходить без дела по аудитории и отвлекать внимание студентов. Рекомендуется соблюдать правила для осанки: сидеть прямо, свободно (угол 90^0), выполнять упражнения для осанки, для глаз после длительной работы.

Содержание работы:

Задание № 1.

На основании исходных данных требуется составить таблицу, в которой будут расписаны финансовые потоки семьи. Выясните, каким будет бюджет данной семьи сбалансированным или дефицитным.

Исходные данные:

Семья Ивановых состоит из пяти человек: Иванов Сергей 40 лет, он работает экономистом в банке. Его жене 37 лет, работает учителем в школе. Старший сын студент первокурсник. Дочь ученица 5 класса. Бабушке 60 лет, она пенсионерка.

Доходы семьи:

- заработная плата папы составляет -25 тысяч рублей;
- заработная плата мамы составляет – 20 тысяч рублей;
- пенсия бабушки – 15 тысяч рублей;
- стипендия сына – 1600 рублей .

Расходы семьи:

- на питание – 10 000 рублей;
- оплата услуг ЖКХ – 5 000 рублей;
- питание в школе – 500 рублей;
- оплата художественной школы -350 рублей;
- обслуживание автомобиля – 5 000 рублей;
- одежда – 6 000 рублей;
- лекарства – 2 000 рублей;
- оплата за телефон и интернет – 1 500 рублей;
- оплата по кредиту – 4 000 рублей;
- непредвиденные расходы – 9 000 рублей.

Таблица №1

Доходы	Сумма		Расходы	Сумма		Отклонение экономия - +; перерасход - -.
	План	Факт		План	Факт	
Итого						
Экономия бюджета:						

Задание № 2.
Сделайте анализ доходов и расходов вашей семьи за последний месяц и заполните таблицу. (таблица №2)

Методические рекомендации по выполнению задания.

Семейный бюджет - это полный перечень всех Ваших расходов и доходов за какой-то период времени. Обычно этот период составляет один месяц. Это, своего рода, финансовый план. Удобнее его составлять в виде таблицы.

Насколько грамотно и правильно Вы сможете составить Ваш семейный финансовый план, а также как точно будете ему следовать при выполнении, настолько и будете успешны в материальном плане.

Перед началом составления семейного бюджета нужно сделать анализ Ваших доходов и расходов за последние месяцы. Поэтому желательно заранее вести учет Ваших денег. После получения таких данных будет легче составить план семейного бюджета на будущий месяц. Основные его составляющие, которые включают два направления — это расходы и доходы.

Источниками доходов семейного бюджета являются:
- заработная плата;
- пенсия;
- социальные пособия;
- стипендия;
- доходы от личного подсобного хозяйства;
- сбережения;

- доходы от предпринимательской деятельности;
- доходы от операций с имуществом и финансами.

Расходы делятся на 4 категории:

1. Расходы на семью к ним относят:

а) постоянные – оплата услуг ЖКХ, оплата за телефон и интернет, кредит;

б) переменные – налоги, продукты питания, одежда, обувь, предметы бытовой химии, приобретение книг, журналов, газет, посещение кинотеатров, музеев, подарки на день рождение и прочее.

2. Расходы на детей – оплата за садик, занятия в центре дополнительного образования, покупка игрушек, посещение кафе, кинотеатров.

3. Личные расходы супругов – рыбалка, парикмахерская.

4. Непредвиденные расходы.

Когда доходы семьи равняются расходам, бюджет называется сбалансированным. Когда расходы семьи больше доходов, образуется дефицит бюджета. В случае нехватки денег в семье она вынуждена брать их в долг.

Каждая семья тратит часть доходов на оплату необходимых товаров и услуг, а другую часть доходов составляют сбережения. Сбережения необходимы не только на покупку дорогостоящих товаров и услуг. Они нужны на случай возможной потери работы или работоспособности членами семьи.

Основными способами сбережений являются вложения в банки и покупка ценных бумаг.

Вопросы:

1. Назовите источники доходов семьи?
2. Перечислите направления расходов в бюджете семьи?
3. В чём заключается сущность и роль семейного бюджета?
4. Охарактеризуйте стратегии управления семейным бюджетом?

Литература:

Резник С.Д.Менеджмент в домашнем хозяйстве [Текст] : учебное пособие/ С.Д. Резник, В.А. Бобров, Н.Ю. Егорова; Под общ.ред. С.Д. Резника. - 3-е изд., переработанное. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 461 с.

Практическая работа № 15.

Тема: «Управление персоналом в решении конфликтных ситуаций »

Цель: приобретение навыков анализа конфликтной ситуации и ее предупреждение.

Приобретаемые умения и навыки:

- уметь анализировать виды конфликтов, стадии развития конфликтных ситуаций и их возможные последствия;
- особенности работы менеджера по профилактике конфликтных ситуаций в коллективе, управление конфликтами и снижение отрицательных последствий их воздействия на эффективность работы сотрудников организации.

Приобретаемые общие и профессиональные компетенции:

ОК 3., ОК.4., ОК.6., ОК.7., ПК. 1.5.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Техника безопасности:

Запрещается оставлять рабочее место без разрешения преподавателя, во время занятия ходить без дела по аудитории и отвлекать внимание товарищей.

Рекомендуется соблюдать правила для осанки: сидеть прямо, свободно (угол 90^0), выполнять упражнения для осанки, для глаз после длительной работы.

Содержание работы:

Практическая ситуация № 1.

Екатерина Николаевна – администратор в гостинице. Коллектив, который она возглавляет, дружелюбный и работоспособный, за исключением одной чрезмерно словоохотливой сотрудницы. По словам Екатерины Николаевны, она ходит жаловаться на неё и коллег к директору гостиницы. Говорит, будто к ней придираются, потому что хотят от неё избавиться. Екатерина Николаевна считает, что лишь требует, чтобы она, как и другие сотрудники, серьёзнее относилась к выполнению своих обязанностей. Поэтому когда другие сотрудники предложили администратору подумать о возможности её увольнения, Екатерина Николаевна отказалась. Она считает, что это наиболее простой, но не лучший способ решения проблемы, решила, пусть конфликт погаснет сам собой.

Ответьте на вопросы:

1. Права ли Екатерина Николаевна в том, что конфликт погаснет сам собой?
2. Какой из возможных вариантов решения конфликта вы бы выбрали?
3. Приведите необходимые аргументы?

Практическая ситуация № 2.

Алексей, 40 лет, три года работает бухгалтерам в гостинице. Заработная плата не растёт, да и отношения с менеджером складываются не лучшим образом. По мнению Алексея, начальник, не скрывая недоброжелательности, постоянно его третирует, старается усложнить ему жизнь: утром даёт одно задание, вечером его отменяет или придумывает другое, противоположное тому, что поручал. У Алексея складывается впечатление, что менеджеру он не нужен, но увольнять его начальник не хочет.

Алексей окончил курсы налоговых консультантов. Своё резюме посылал в разные компании, однако ему везде говорят, что он слишком сильный профессионал. По словам Алексея, в моральном плане у него уже

силы на исходе, но уходить с этой работы он не может, поскольку на его плечах семья, и маленький ребёнок.

Ответьте на вопросы:

1. Оцените сложившуюся ситуацию. Кто является объектом и субъектом конфликта?
2. Дайте оценку действиям каждого из участников конфликтной ситуации?
3. Каким способом можно решить конфликт?

Практическая ситуация № 3.

Коллективный вопрос сотрудников: «Наш менеджер боится импровизации, не допускает ни малейшего отклонения от намеченного плана. А если что-то в нашей работе не так, сразу впадает в панику, кричит, нервирует всех работников. Он не только истерик, но и не профессионал – пасует в трудных ситуациях, боится ответственности. Когда возникает та или иная конфликтная ситуация, он перекладывает решение проблемы на сотрудников. Если удаётся её погасить, заслуги присваивает себе, если нет – обвиняет подчинённых. Что делать коллективу в этой ситуации?»

Ответьте на вопросы:

1. Оцените конфликтную ситуацию, и обоснуйте свою позицию?
2. Предложите свой путь выхода из конфликтной ситуации?

Методические рекомендации по выполнению задания:

Внимательно прочитайте практические ситуации и письменно ответьте на поставленные вопросы.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, мнений или взглядов противоборствующих сторон.

Модели разрешения трудовых конфликтов:

1. Модель «игнорирования» конфликта. Эту модель следует применять, когда конфликт не имеет столь острого и опасного характера и представляет собой откладывание разрешения конфликта на отдалённый период. Оппонентов надо убедить в отсутствии опасности для них от действующего противоречия. Такая модель поведения предоставляет возможность им пересмотреть свои отношения, по другому, проанализировать имеющие место противоречие. К тому же со временем эмоциональная напряжённость может снизиться, и это позволит разрешить конфликт на деловой основе.
2. Модель «компромисса». Применение данной модели даёт положительный результат при следующих условиях: оппоненты обладают практически равными возможностями, и в тоже время оппоненты не заинтересованы в разрушительных последствиях конфликта. Реализация данной модели требует от оппонентов определённых взаимных уступок, но всё же не разрушает систему отношений и позволяет частично добиться желаемого результата. Компромисс широко используется в разрешении конфликта, оцениваются окружающими в целом благоприятно.
3. Модель «уступок». Она эффективна в том случае, когда возможно сильное влияние на оппонентов, а сами они не могут усилить свои позиции, к тому же для них важно сохранение партнёрских отношений. Данная модель поведения возможна, если конфликт является деловым и кратковременным.
4. Модель «сотрудничества». Такая модель позволяет достичь желаемых результатов при следующих условиях: оппоненты пока ещё не испытывают

вражды по отношению друг к другу;
- оппоненты не имеют опыта конфликтного противоборства;
- они заинтересованы в сохранении и развитии партнёрских отношений.
5. Модель «уход от решения» . В этом случае оппоненты отказываются от своих вариантов разрешения конфликта и полностью перепоручают это третий стороне. Смысл таких действий заключается обычно в том, чтобы уйти от обсуждения в невыгодный для оппонента момент, уровнять шансы, а потом уже использовать модели компромисса, уступок или сотрудничества.

Основными нормативными актами, регулирующими порядок рассмотрения трудовых споров, являются:
1. 1.Трудовой кодекс Российской Федерации;
2. 2.Гражданский процессуальный кодекс ;
3. .Закон "О порядке разрешения коллективных трудовых споров".

Вопросы:
1. Какова природа конфликтов?
2. Кратко опишите основные виды конфликтов?
3. Перечислите модели разрешения конфликтов?
4. Почему работа по предотвращению конфликтов в коллективе является важной для менеджера?

Литература: Драчёва Е.Л. Менеджмент [Текст] : учебник / Е.Л. Драчёва, Л.И. Юликов. – 13-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2012.-300с.

Практическая работа № 16.

Тема: «Расчет оплаты потребленной электроэнергии жильцами по многотарифным электросчетчикам»

Цель:приобретение практического опыта порасчету оплаты потребленной электроэнергии по многотарифным электросчетчикам.

Приобретаемые умения и навыки:
-формировать умение работать с приборами учета энергоресурсов: многотарифными электросчетчиками;
- усвоение порядка расчёта оплаты за потребление электроэнергии по многотарифнымэлектросчетчикам.

Приобретаемые общие и профессиональные компетенции:
- ПК 1.4. Осуществлять экономное расходование средств на оплату услуг;
- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Техника безопасности:
Запрещается оставлять рабочее место без разрешения преподавателя, во время занятия ходить без дела по аудитории и отвлекать внимание товарищей.

Рекомендуется соблюдать правила для осанки: сидеть прямо, свободно (угол 90^0), выполнять упражнения для осанки, для глаз после длительной работы.

Содержание работы:

Нормы потребления электроэнергии.

Социальная норма потребления электроэнергии — это некая величина потребления коммунального ресурса, рассчитанная на одного человека с учётом особенностей региона (длина светового дня, процент занятости населения, сельская или городская местность, газификация дома, наличие в доме лифта и др.). Конкретное число киловатт-часов для неё будет устанавливаться отдельно в каждом регионе, как и нормативный и сверхнормативный тарифы — плата за потребление коммунального ресурса в пределах социальной нормы и сверх этого.

Цена 1 кВт • ч в сверхнормативном тарифе будет выше, чем в нормативном. Поскольку точных данных о величине норматива у нас пока нет, возьмём среднюю заявленную в прессе цифру — 75 кВт • ч на одного человека. Продолжаем подсчёт: в квартире зарегистрированы три человека, то есть нормативная часть энергопотребления составляет 75 кВт • ч х 3 человека, то есть 225 кВт • ч.

Наше гипотетическое семейство превысило социальную норму энергопотребления на 14,3 кВт. Анализируем цифры: для того чтобы остаться в пределах соцлимита, им достаточно отказаться от использования электрочайника, прибора крайне энергоёмкого. И тогда у них есть возможность не платить за перерасход.

С другой стороны, в нашем примере энергоёмкость приборов идеальна. Новая или почти новая бытовая техника классов энергопотребления А и А+ действительно будет работать согласно инструкции, а вот уже послужившие приборы «съедят» значительно больше энергии.

Плюс ко всему имеет важное значение, например, правильность размещения приборов (холодильник не должен стоять близко к батарее и другим отопительным приборам), а также соблюдение инструкции по пользованию оборудованием (если вы поставите в тот же холодильник неостывшие продукты, вы сожжёте пару-тройку лишних киловатт). Дополним наш пример реальными цифрами.

Семья из трёх взрослых и маленького ребёнка (с учётом затрат на большую мохнатую собаку) потребляет около 100 кВт • ч в месяц, семьи знакомых и родственников — около 120-150 кВт • ч (состав семей и набор используемой бытовой техники различные, но есть одно общее — у всех газовые плиты). Таким образом, в реальной жизни задача вписаться в границы социальной нормы представляется вполне решаемой.

Федеральная служба по тарифам (ФСТ России) устанавливает диапазоны цен на коммунальные услуги в регионах. Тарифы на электроэнергию принимаются местными органами исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов (это может быть Региональная энергетическая комиссия, Региональная служба по тарифам.Управление по тарифам и ценам и др.).

Тариф складывается из цены выработки энергии на электрической станции (30-35 % тарифа), стоимости её транспортировки от производителя до конечного потребителя (57-60 %), сбытовой надбавки гарантирующего поставщика — энергосбытовой компании (около 5 %) и оплаты за услуги организаций-координаторов рынка электроэнергии (не более 1 %).

Население платит за электроэнергию по меньшим тарифам, чем организации. Кроме того, существуют категории потребителей, приравненные по оплате к населению: исполнители коммунальных услуг (управляющие компании); товарищества собственников жилья; содержащиеся за счет прихожан религиозные организации; садоводческие, огороднические или дачные некоммерческие объединения граждан; управляющие хозяйственными постройками коллективного пользования (например, погреба, сараи и иные сооружения аналогичного назначения); некоммерческие объединения граждан (гараж-ностроительные, гаражные кооперативы) и собственники отдельно стоящих гаражей (в части приобретаемого объёма электрической энергии в целях потребления на коммунально-бытовые нужды граждан и не используемого для осуществления коммерческой деятельности).

Плата за свет в городе и сельской местности разная, к тому же величина тарифа зависит от того, газовая или электрическая плита установлена в жилище (по генплану, а не по желанию жильца). Наконец, с появлением многотарифных счётчиков цена на электроэнергию стала разниться и по времени её потребления. На сегодняшний день существуют одноставочный и дифференцированный тарифы, выбор схемы тарификации остаётся за пользователем.

Учет по приборам.

Приборы учёта подлежат замене в трёх случаях:
1) если собственник жилья сам хочет установить индукционный счётчик вместоимеющегося у него электронного;
2) по истечении срока эксплуатации прибора;
3) по причине неремонтопригодного состояния прибора.
В Основных положениях функционирования розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии (утверждёнными 4 мая 2012 г. Постановлением Правительства РФ № 442 — далее Основные положения) закреплено, что для учёта должны использоваться исправные приборы класса точности 2,0 и выше, срок службы которых, указанный в паспорте, не истёк. Приборы, класс точности измерений которых ниже, могут применяться до истечения установленного срока их эксплуатации. Затем они подлежат замене на новые. За соблюдением сроков эксплуатации должна следить энергосбытовая организация.

Пример расчета электроэнергии.

Возьмём средние значения мощности и времени работы электроприбора за месяц из расчёта его эксплуатации среднестатистической семьёй с маленьким ребёнком (есть необходимость стирать каждый день и чистить ковры через день), проживающей в доме с газовой плитой.

Освещение = 10 ламп х 0,06 кВт х 3 ч * 30 дней = 54 кВт • ч
Холодильник (работа с учётом остановок) = 1 шт. х 1 кВт * 2 ч в день * 30 дней = 60 кВт • ч
Телевизор = 2 шт. х 0,08 кВт * 3 ч х 30 дней = 14,4 кВт • ч
Компьютер = 1 шт. * 0,15 кВт* 2ч* 30 дней = 9 кВт • ч
Утюг = 1 шт. х 1 кВт х 0,5 ч х Ю (раз в 3 дня) = 5 кВт • ч
Пылесос = 1 шт. х 0,8 кВт х 0,25 ч х 8 (2 раза в нед) = 6 кВт • ч
Электрический чайник = 1 шт. х 2 кВт х 0,25 ч х 30 дней = 15 кВт • ч
Микроволновка = 1 шт. х 1 кВт х 0,25 ч х 30 дней = 7,7 кВт • ч
Мультиварка = 1 шт. х 0,7 кВт х 1 ч х 30 дней = 21 кВт • ч
Блендер = 1 шт. х 0,35 кВт х 2 ч в мес = 0,7 кВт • ч
Стиральная машина = 1 шт. х 0,9 кВт х 1 ч х 30 дней = 27 кВт • ч
Посудомоечная машина = 1 шт. х 0,65 кВт х 1 ч х 30 дней = 19,5 кВт • ч
ИТОГО: 239,3 кВт • ч

Вопросы:

1.Для каких категорий потребителей многотарифный учет наиболее эффективен и почему?
2.Как установить многотарифный электросчетчик и перейти на многотарифную систему учета электроэнергии?
3Какие бывают счетчики?
4.Для каких категорий потребителей многотарифный учет наиболее эффективен и почему?

Учебное издание

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к выполнению практических работ для студентов
специальности «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

Составители:
Боярский Александр Викторович
ЖогинАнатолий Васильевич
Боярская Наталья Николаевна
Лукьянцева Татьяна Валерьевна

ГарнитураTimesNewRoman
Формат 60×84/8. Усл. печ. Л. 2,7
Тираж 25экз
ГБОУ СПО ТАПТ
652240, ул. Ленина, 70, пгт Тяжинский Кемеровской области