МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

в г.Сыктывкар Республики Коми

(филиал СПбГЭУ в г.Сыктывкар)

Кафедра: «Сервиса и туризма»

**ОТЧЕТ**

**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

Студента: Логинова Евгения Ивановна

Специальность: 43.03.02 «Туризм» 3 курс, форма обучения заочная

Место прохождения практики:

Гостиница «Единственная» ООО «Теплоэнергомонтаж»

(наименования предприятия)

Руководитель практики:

от кафедры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_доцент Е.И.Шубницина

(Ф.И.О. должность)

от предприятия\_\_\_\_\_\_\_\_директор ООО"Теплоэнергомонтаж"  Э.Х. Василов

(Ф.И.О. должность)

Сыктывкар 2015

**Индивидуальное задание для прохождения учебной практики**

**Логиновой Евгении Ивановны.**

1. Закрепить и углубить знания, полученные при теоретическом обучении.
2. Изучить деятельность и качества услуг гостиницы «Единственная» ООО «Теплоэнергомонтаж».
3. Изучить организационную структуру гостиницы «Единственная», координацию работы всех звеньев
4. Изучить организационно - правовую форму гостиницы и Устав ООО "Терлоэнергомонтаж".

ПЛАН

ВВЕДЕНИЕ. 2

1. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ "ГК "КОСМОС". 3

1.1 История создания и развития "ГК "Космос". 3

1.2 Организационно-правовая форма и Устав "ГК "Космос". 7

2. ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ 12

"ГК "КОСМОС" 12

2.1. Организационная структура управления 12

2.2. Экономический[анализ[http://cdncache-a.akamaihd.net/items/it/img/arrow-10x10.png](http://odiplom.ru/turizm/otchet-po-praktike-v-gostinice)](http://odiplom.ru/turizm/otchet-po-praktike-v-gostinice) деятельности Гостиничного комплекса. 15

2.2.1. Анализ товарооборота. 15

2.2.2. Анализ выручки по видам деятельности 15

2.2.3. Анализ издержек производства и обращения 17

2.2.4. Анализ по труду и заработной плате 17

2.2.5. Анализ прибыли и рентабельности 18

3. АНАЛИЗ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ "ГК "КОСМОС" 21

3.1. Миссия отеля по качественному обслуживанию 21

3.2. Правила общения по телефону 22

3.3. Стандарт внешнего вида 23

ВВЕДЕНИЕ

Я проходила практику в качестве администратора на базе гостиницы "Единственная" ООО «Теплоэнергомонтаж», расположенной по адресу 169270,Удорский район, п. Усогорск, улица Дружбы. По результатам прохождения практики составлен отчет. Отчет состоит из 7 глав.

В первой главе "Основные цели, задачи и вид деятельности" дается краткая характеристика предприятия, описание организационно-правовой формы и Устава, а также оценка конкурентов и место на рынке.

Во второй главе "Технико-экономическая характеристика" рассматриваются организационная структура предприятия. Приводится анализ основных экономических показателей.

В третьей главе "Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия" рассматривается работа вспомогательных и дополнительных служб.

Четвертая глава "Анализ обеспечения качества продукции и услуг" посвящена процессу обеспечения и контроля качества на предприятии. В пятой главе "Основные аспекты менеджмента на предприятии" рассматриваются основные функции управления персоналом, методы управления, повышение квалификации сотрудников гостиничного комплекса.Шестая глава "Маркетинг" посвящена вопросам системы продвижения продукта (связь с потребителем, методы продвижения продукта, рекламные стратегии предприятия "public relations" в ресторанно-гостиничном бизнесе, обновление продукта).В завершающем разделе своей работы я привожу выводы и предложения по совершенствованию предпринимательской деятельности, изучаемого предприятия, основные направления работы по повышению эффективности хозяйственной деятельности предприятия.

**1. Основные цели, задачи и вид деятельности гостиницы "Единственная".**

**1.1 История создания и развития гостиницы "Единственная".**

Гостиница "Единственная" расположена на въезде в п. Усогорск. Относительно близко от гостиницы "Единственная" находятся различные магазины, бары, аптека, кафе «Югра», где можно приобрести различную выпечку, да и просто вкусно пообедать. Из окон гостиницы открываются красивый вид на природу. Проект гостиницы "Единнственная" был задуман и разработан на основе реконструкции музыкальной школы 2004 году (приложение 1, 2) . Открытие гостиницы произошло 1октября 2006 года. В дальнейшем опорный план подвергся изменениям, что видно из (приложения 3).

* **Здание и прилегающая к нему территория.**

Площадь гостиницы – 253.5 кв.м.

Площадь территории – 900 кв.м.

Общая площадь номеров – 150 кв.м.

Здание гостиницы брусчатое, одноэтажное, однокорпусное, с поперечными внутренними и наружными по периметру несущими стенами, имеет светящуюся вывеску без эмблемы. Высота этажа 3.3 м, перегородки деревянные, каркасные не несущие, окна – стеклопакет, двери стандартные, полы деревянные, покрытие - линолеум. Крыша в гостинице двускатная, кровля шиферная, отмостка асфальтная, объект обеспечен системой водо – тепло – электроснабжения. Вход для гостей совместный со служебным входом. Вход в сауну из гостиницы. Имеется небольшая автостоянка.

* **Техническое оборудование.**

Гостиница оборудована аварийным освещением и энергоснабжением. Горячее водоснабжение осуществляется предприятием тепловых сетей и котельных по договору. На время аварии, профилактических работ, горячее водоснабжение осуществляется от водонагревательных приборов, которые имеются во всех номерах, общая кухня оборудована всей необходимой техникой.

* **Номерной фонд.**

Номерной фонд гостиницы составляет 12 номеров, из них люкс – 1,одноместный с душем – 3, одноместный без душа – 1, двухместный с душем – 4, двухместный без душа – 2, трехместный – 1. Всего гостиница « Единственная» может принять до 20 гостей одновременно. Все номера гостиницы оснащены удобной комфортабельной мебелью,комплектом постельных принадлежностей, плотными занавесями, зеркалами и другим твердым и мягким инвентарем. В шкафах вешалки для верхней одежды и головных уборов. Во всех номерах ковровое покрытие пола. Санузлы в номерах оборудованы умывальником, унитазом (в некоторых номерах - душевая кабина). Все номера оснащены рекламно - информационными материалами: телефонный справочник, перечень предоставляемых гостиницей услуг, рекламные материалы с историей окрестностей и с главными достопримечательностями, противопожарная инструкция. По уровню, ассортименту и стоимости услуг: гостиница среднего уровня, ориентирована на широкий круг потребителя, стремится использовать современную технологию, снижая эксплуатационные расходы и придерживается среднего уровня цен.

Таблица 1. Базовые цены гостиницы "Единственная".

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория номера | номер | Цена за 1 место |
| Люкс | 5 | 2700 |
| Одноместный ( без душа) | 4,3 | 1000 |
| Одноместный | 2,9,10 | 1300 |
| Двухместный ( с душем) | 1,6.7,11 | 1200 |
| Двухместный ( без душа) | 8 | 950 |
| Трехместный ( с душем) | 12 | 1050 |

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

* **Техническое оснащение.**

В номерах центральная система кондиционирования, телефоны, спутниковое телевидение, возможность подключения к Интернету. Двери в номерах оборудованы замком с внутренним предохранителем. Уровень шума не превышает 32дБа, что отвечает требованиям ГОСТ Р 50645-94. Все номера оснащены прикроватными светильниками, настольными лампами. Санузлы в номерах оборудованы светильниками над умывальниками. Электророзетки с указанием напряжения.

* **Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.**

Санузлы индивидуального пользования оснащены зеркалами с полками для туалетных принадлежностей, полотенцами (не менее трех, в том числе банное полотенце), феном. Санузлы оснащаются туалетными принадлежностями на каждого гостя (туалетное мыло, шампунь). Их замена происходит по мере потребления.

* **Общественные помещения.**

Общественные помещения имеют мебель и оборудование, соответствующее функциональному назначению. Служба приема оснащена зоной для ожидания. Зоны озеленены и художественно оформлены. В службе приема имеется сейф для хранения ценностей гостя. Предоставляются услуги факсимильной связи, копировальной техники. К дополнительным услугам относится: прачечная, сауна.

* **Помещение для предоставления услуг питания.**

В гостинице имеется общая кухня, в которой гости могут самостоятельно приготовить себе пищу. Кухня оснащенная электроплитой, микроволновой печью, чайником и всей нужной посудой для приготовления пищи.

* **Услуги.**

Служба приема в гостинице работает круглосуточно. Обслуживающий персонал производит побудку по просьбе гостей. Уборка номера администратором (исполняющая так же функции горничной) производится ежедневно. Смена постельного белья производится 1 раз в 2 дня. Смена полотенец происходит ежедневно. Дежурный ведет график по смене полотенец и постельного белья. Осуществляется доставка в номер чая, кофе.

* **Требования к персоналу и его подготовке.**

В гостинице есть письменные стандарты (инструкции) для администратора, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы. Персонал гостиницы проходит периодическое медицинское освидетельствование, запись которого производится в санитарной книжке и санитарном журнале.

Гостиница "Единственная" осуществляет свою деятельность на двух основных рынках: рынок въездного и внутреннего туризма.

* **Рынок въездного туризма**: группы и индивидуальные туристы из дальнего зарубежья.
* **Рынок внутреннего туризма**: группы и индивидуальные туристы из РФ.
* **По цели поездки**: туризм, деловые поездки.
* **По географической сегментации**: основными гостями гостиницы являются гости из различных регионов РФ, основном из республики Коми.

**1.2 Организационно - правовая форма гостиницы и Устав ООО "Терлоэнергомонтаж".**

Организационно - правовая форма гостиницы «Единственная» - Общество с ограниченной ответственностью «Теплоэнергомонтаж»», именуемое в дальнейшем «Общество», создано в соответствие с ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Гражданским кодексом РФ. Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего Устава. Полное фирменное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Теплоэнергомонтаж», сокращенное наименование на русском языке: ООО «Теплоэнергомонтаж». Общество является коммерческой организацией, которая может в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами, имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке, отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему на правах собственности имуществом. Участник имеет предусмотренные законом и учредительными документами Общества обязательственные права по отношению к Обществу. Участник не отвечает по обязательствам Общества и несет риск убытков, связанных с деятельностью Общества, в пределах стоимости внесенного им вклада, Общество не отвечает по обязательствам участника. Целями деятельности Общества являются расширение рынка товаров и услуг, а также извлечение прибыли. Общество вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещенные законом. Предметом деятельности Общества являются:

* монтаж коммерческих узлов учета тепловой энергии и теплоносителя, а так же узлов учета водоснабжения;
* ремонт, гарантийное и послегарантийное техническое обслуживание приборов учета тепла и воды;
* монтаж, наладка, техническое обслуживание и ремонт КИП и А, а также других систем автоматического регулирования;
* выполнение комплекса электроизмерительных работ;
* строительство зданий и сооружений;
* производство кровельных, электромонтажных, изоляционных, санитарно-технических, отделочных, штукатурных, столярных и плотничных работ;
* оптовая и розничная торговля прочими строительными материалами;
* осуществление торгово-закупочной, торгово-посреднической деятельности, оптовой и розничной торговой деятельности товарами народного потребления, продукцией производственно-технического назначения, сельскохозяйственной, продовольственной и пищевой продукцией;
* открытие ресторанов, кафе, баров, закусочных;
* производство и реализация товаров народного потребления;
* операции с недвижимостью;
* гостиничная деятельность;
* внешнеэкономическая деятельность;
* управление эксплуатацией жилого фонда;
* уборка территории и аналогичная деятельность;

Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными федеральными законами, Общество может заниматься только при получении специального разрешения (лицензии).

Общество является собственником имущества, приобретенного в процессе его хозяйственной деятельности, осуществляет владение, пользование и распоряжение находящимся в его собственности имуществом по своему усмотрению в соответствии с целями своей деятельности и назначением имущества.

Имущество Общества учитывается на его самостоятельном балансе.

Общество имеет право пользоваться кредитом в рублях и в иностранной валюте, иметь дочерние и зависимые общества с правами юридического лица, может создавать филиалы и открывать представительства на территории Российской Федерации и за рубежом. Филиалы и представительства учреждаются Общим собранием участи ков и действуют в соответствии с Положениями о них.

Уставный капитал Общества определяет минимальный размер имущества, гарантирующий интересы его кредиторов и составляет 10000 (десять тысяч) рублей. Оплата долей в уставном капитале Общества может осуществляться деньгами, ценными бумагами, другими вещами или имущественными правами либо иными имеющими денежную оценку правами. Уставный капитал Общества может быть увеличен за счет имущества Общества, за счет дополнительного вклада участника Общества и за счет вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Единоличным исполнительным органом Общества является директор, срок полномочий директора составляет 5 (пять) лет и может продлеваться неограниченное число раз. Директор руководит текущей деятельностью Общества и решает все вопросы, он обязан действовать в интересах Общества добросовестно и разумно. Директор: без доверенности действует от имени Общества, в том числе представляет его интересы и совершает сделки;

* выдает доверенность на право представительства от имени Общества, в том числе доверенности с правом передоверия;
* издает приказы о назначении на должности работников Общества, об их переводе и увольнении, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания;
* рассматривает текущие и перспективные планы работ;
* обеспечивает выполнение планов деятельности Общества;
* утверждает правила, процедуры и другие внутренние документы Общества, за исключением документов**,** утверждение которых отнесено настоящим Уставом к компетенции участника Общества;
* определяет организационную структуру Общества;
* обеспечивает выполнение решений участника;
* утверждает штатные расписания Общества, филиалов и представительств Общества;
* принимает на работу и увольняет с работы сотрудников;
* распоряжается имуществом Общества в пределах, установленных участником, настоящим Уставом и действующим законодательством;
* открывает расчетный, валютный и другие счета Общества в банковских учреждениях, заключает договоры и совершает иные сделки;
* утверждает договорные тарифы на услуги и цены на продукцию Общества;
* организует бухгалтерский учет и отчетность;
* представляет на утверждение участника годовой отчет и баланс Общества;
* принимает решения по другим вопросам, связанным с текущей деятельностью Общества.
* В качестве единоличного исполнительного органа Общества может выступать только физическое лицо, за исключением передачи полномочий по договору управляющему. Полномочия директора может исполнять единственный участник Общества либо любое другое лицо, обладающее, по мнению участника Общества, необходимыми знаниями и опытом. Договор с директором от имени Общества подписывается участником Общества. Назначение и увольнение главного бухгалтера, руководителей филиалов и представительств, а также иных лиц, обладающих правом подписи финансовых документов, осуществляются директором или иным уполномоченным лицом, его замещающим. Общество может быть добровольно реорганизовано в порядке, предусмотренном законом. Реорганизация Общества может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования. При реорганизации вносятся соответствующие изменения в учредительные документы Общества. Не позднее 30 дней с даты принятия решения о реорганизации Общества в письменной форме уведомляет об этом своих кредиторов. Права кредиторов, возникающие в связи с реорганизацией Общества, определяются законом. Общество может быть ликвидировано добровольно либо по решению суда по основаниям, предусмотренным ГК РФ. Ликвидация Общества влечет за собой его прекращение без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам и осуществляется в порядке, предусмотренном ГК РФ, другими законодательными актами. Участник обязан незамедлительно письменно сообщить органу, осуществляющему государственную регистрацию о принятии решения ликвидации Общества для внесения в единый государственный реестр юридических лиц сведений о том, что Общество находится в процессе ликвидации. Денежные средства, полученные в результате реализации имущества Общества после удовлетворения требований кредиторов, переходят к участнику. При реорганизации или прекращении деятельности Общества все документы (управленческие, финансово-хозяйственные, по личному составу и др.) передаются в соответствии с установленными правилами организации-правопреемнику.

**2. Технико-экономические показатели гостиницы "Единственная".**

**2.1. Организационная структура управления.**

Любая гостиница представляет собой некую систему или совокупность связанных между собой элементов, действующих как единое целое при реализации его генеральной цели. Для эффективного управления гостиницей необходимо, чтобы все управленческие решения, направленные на удовлетворение потребностей гостей, опирались на строго зафиксированную управленческую иерархию.Структура является отражением полномочий и обязанностей каждого работника.

Гостиница «Единственная» имеет простую структуру управления. Директор является первым лицом гостиницы и имеет все полномочия, в гостинице он играет роль капитана корабля, в своем правлении он опирается на заместителя и главного бухгалтера, которые в заимо - заменяют друг друга. Заместителю директора подчиняется старший администратор, администраторы и дворник. Старший администратор в свою очередь так же подчиняется главному бухгалтеру.

Наглядно организационная структура гостиницы "Единственная" представлена на рисунке 1.

Рисунок 1.Организационная структура гостиницы "Единственная"

ДИРЕКТОР

ДВОРНИК

АДМИНИСТРАТОРЫ

СТАРШИЙ

АДМИНИСТРАТОР

СТРОИТЕЛЬНЫЙ

УЧАСТОК

ГОСТИНИЦА

ГЛАВНЫЙ

БУГАЛТЕР

ЗАМЕСТИТЕЛЬ

ДИРЕКТОРА

**Требования, которым отвечает действующая организационная структура:**

* гибкость, способность реагировать и адаптироваться к изменяющимся условиям;
* минимизация числа звеньев и количества персонала;
* высокий уровень профессионализма сотрудников;
* минимизация издержек на аппарат управления и на деятельность в целом.

**При разработке организационной структуры руководство гостиницы следовало следующим принципам:**

* установить соотношения полномочий различных должностей.
* определить должностные обязанности, как сумму определенных задач и функций и поручить их выполнение конкретным лицам.

**2.2. Экономический анализ деятельности гостиницы.**

**3. Анализ обеспечения качества услуг гостиницы "Единственная".**

**3.1. Миссия гостиницы по качественному обслуживанию.**

Главная задача любого сотрудника гостиницы "Единственная" работать с эффективной отдачей, так как гостиничный сервис является продуктом коллективного труда и зависит, с одной стороны, от вклада каждого сотрудника и, с другой стороны, от общей слаженности в работе начиная с директора, заканчивая дворником. Залогом успеха гостиницы является предоставление качественных услуг и доброжелательное отношение к гостям. Долг сотрудника, знать их и неукоснительно им следовать в течение всего периода работы.

***Администраторы гостиницы "Единственная" должны***:

* Осуществлять прием клиентов, их регистрацию, принимать оплату за предоставленные услуги.
* Оформлять необходимую документацию при работе с клиентами, производить выписки и хранить документы в соответствующем порядке.
* При общении с гостем быть вежливыми, заботливыми и доброжелательными.
* Улыбаться при общении с гостем, ведь улыбка есть путь к общению, она показывает гостю, что сотрудник гостиницы рад видеть его.
* При общении смотреть гостю в глаза.
* При встрече с гостем приветствовать его первым (доброе утро (день, вечер), добро пожаловать).
* Приветствовать гостя быстро, но не мгновенно. Говорите внятно и отчетливо.
* Постараться при обращении к гостю называть его по имени. Сделать своей привычкой употребление вежливых фраз, например: "пожалуйста", "извините", "благодарю Вас" и т.д. Отказаться от слов типа: "нет", "не могу" и т.д.
* Уделять гостю все свое внимание целиком. Дать ему почувствовать, что сотрудник гостиницы по-настоящему хочет ему помочь.
* Всегда помнить, что первые полученные гостем впечатления от общения с сотрудником гостиницы, создают общий настрой гостя к гостин
* Если гость обратился к сотруднику гостиницы с вопросом, в котором сотрудник гостиницы не компетентен, необходимо связать его с руководителем. Если это невозможно сделать, записать имя гостя, номер его комнаты, и немедленно принять все меры для решения вопроса.
* Немедленно извещать руководителя о всех беспорядках, несчастных случаях, случаях порчи имущества.
* Охрана собственности, экономия электроэнергии, правильное и бережное использование оборудования и материальных ценностей предприятия является обязанностью каждого администратора.
* «Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах» правила техники безопасности.
* Устройство пылесосов и других электроприборов.
* Места расположений местной запорной арматуры.
* Нормативные положения, инструкции и другие руководящие материалы.
* Порядок проведения регистрации, учета и составления установленной документации
* Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
* Приемы и методы оказания доврачебной медицинской помощи.

**3.2. Правила общения по телефону.**

* Когда зазвонит телефон, трубку необходимо снять до третьего звонка.
* Разговаривать по телефону нужно дружественным, вежливым тоном.
* Начинать разговор следует с приветствия "доброе утро (день, вечер)" или "Здравствуйте", от сотрудника должны услышать название гостиницы, а получив заказ, обязательно его повторить.
* Улыбаться, когда отвечаете по телефону. Даже не видя улыбку, звонящий человек почувствует, что искренне интересуются его звонком,
* Общее правило: первым заканчивает разговор тот, кто позвонил; если разговор прервался по каким-либо техническим причинам, снова позвонить должен тот, кто звонил первый раз.
* Если надо кого-то попросить подождать у телефона не более 60 секунд (необходимо найти нужную информацию, ответить по другому телефону), обязательно спросите человека, подождет ли он, и дождаться его ответа. Когда вновь взята трубка, возобновить разговор с выражения благодарности за ожидание.

**3.3. Стандарт внешнего вида**

Все сотрудники гостиницы, должны тщательно следить за своей внешностью, за чистотой и опрятностью одежды. Профессиональный внешний вид это важная составляющая сервиса, представляемого гостям, знак внимательного отношения к коллегам. Несоблюдение данного стандарта может явиться основанием для отстранения сотрудника от работы.

***ПРИЧЕСКА.***

Прежде всего, волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными и причесанными. Прическа женщины должна быть компактной, распущенные волосы недопустимы.

***МАКИЯЖ.***

Макияж должен быть неприметным, ногти должны быть аккуратно подстриженными и чистыми. Разрешается пользоваться лаком для ногтей неброских, умеренных тонов. Не следует пользоваться духами и одеколоном с резким или сильным запахом.

***УКРАШЕНИЯ.***

Ношение драгоценностей должно быть ограничено. Разрешаются часы, цепочка на груди, серьги, не более двух колец на руках.

***ОБУВЬ.***

Должна быть в хорошем состоянии, не стоптанной, хорошо начищенной, обязательно ношение закрытых туфель с каблуком не выше 5 см. Рекомендуется воздерживаться от ношения обуви авангардного стиля. Запрещается ношение на работе спортивной обуви, , матерчатых туфель и т.д.

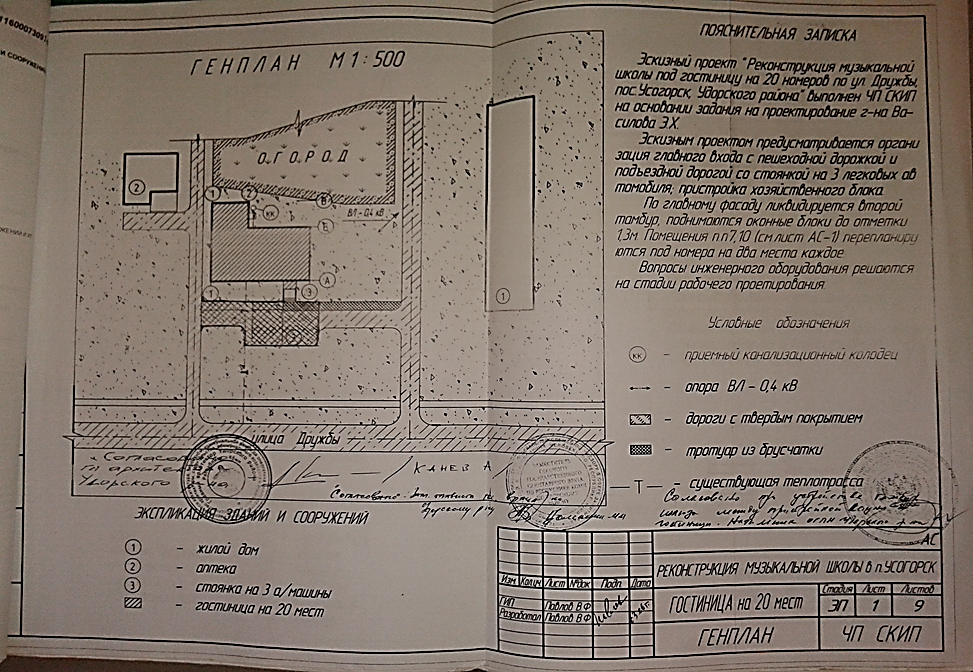
***ОДЕЖДА.***

Сотрудникам гостиницы не выдается форменная одежда, но они должны выглядеть скромно и по-деловому, рекомендуется носить костюмы (платья) делового стиля, разрешаются брюки. Как правило, длина юбки не должна быть короче, чем "чуть выше колена". Не разрешается носить спортивную и джинсовую одежду, лосины, шорты.

***ИМЕННОЙ ЗНАК.***

Именной знак необходимо носить в рабочее время, чтобы коллеги и гости могли обратиться к по имени. Именной знак должен носиться всегда на левой стороне. В случае утери именного знака немедленно сообщите об этом своему руководителю.

***ЗАПРЕЩАЕТСЯ*** в рабочее время жевать жевательную



Приложение 1.

Приложение 2.

