

• •



1.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

1.5.

1.6.

2.

2.1. « »

1.

2.

4

()

1.

2.

3.

2.7.PR-

3.

-

3.1.

1.

2.

.

- 1.
- 2.

3.6. .

3.7.

- 1.
- 2.
- 3.

4.

4.1.

4.2.

()
()
()
()
()

4.3. .

- 1.
- 2.

4.6.

5. -

- 1.
2. -

, ,

, ,

- 1.
- 2.
- 3.

6.

- 1.
2. :
- 3.
4. :

6.5.

()

6.6.

7.

- 1.
2. ,
- 3.

7.4.

8.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

().

8.8.

- 1.
- 2.

!

, « ».
-

XXI .

.
-

,

—

, , , ,
.
,

.
-

,
.
:

, .
,

,

,

,

PR-

.

,

().

- , ,

:

, ; ;

, ;

() , .

, , , , .

, , , , .

, , , , .

, , , , .

, , , , .

, , , , .

XII—XI11 .;

.

(,).

, ;

XV . ;

, ,

, . . .

, , , . ,

XVI . ,

, ,

« » XVIII .

, ,

.

, () .

,

.

,

,

.

1794 .

— 70-

« - »

- . 1829 .

« » —

—

, (),

()

.

.

.

XIX .

.

,

—

,

.

—

,

,

.

,

,

.

;

,

1

.

.

,

,

.

.

.

,

,

,

.

« ».

, , , ; . , . , .

« »,

« »

; ,

XIX — XX .

()

, , . « » « » , « » . , , , .

« »
« ».
,
,
,
.
, « » -
« » - .
.
« », « », « », « » .

1.2.

,
:
1. (,
) (. . 20 , 12 1996 ., 24 1997 ., 8
, 17 1999 ., 16 , 15 , 26 2001 ., 21 , 14, 26
2002 ., 10 , 26 , 11 , 23 2003 ., 29 ,
29 , 2 2004 .),
,
,
.
2. — 31
1998 . 146- 5 2000 . 117- (.
. 30 , 9 1999 ., 2 , 5 , 29 2000 ., 24
, 30 , 6, 7, 8 , 27, 29 , 28, 29, 30, 31 2001 .,
29 , 24, 25 , 24, 27, 31 2002 ., 6, 22, 28 , 6, 23, 30 , 7
, 11 , 8, 23 2003 ., 5 , 29, 30 , 20, 28, 29 ,
18, 20, 22 , 4 , 2 2004 .),
,
;

3. 25 1997 . 490 «

» (. . 2 1999 ., 15 2000 .).

, , - - , .

4.

21 2003 . 197 «

», ,

(« », « », « », « »),

« », « », « »).

:

;

() ;

;

;

,

,

,

;

;

5. 24 1996 . 132 - «
» (. . 10
2003 ., 22 2004 .),

,

,

,

,

,

6. 7 1992 . 2300-1 «
» (. . 2 1993 ., 9 1996 ., 17 -
1999 ., 30 2001 ., 22 , 2 , 21 2004
) ,

(,

)

,

(,)

(,).

7. 8 2001 . 128 - «
» (. . 13, 21
, 9 2002 ., 10 , 27 , 11, 26 , 23 2003
, 2 2004 .).

8. 27 2002 . 184- «

».

9. 18 1995 . 108- « » (.
. 18 , 14, 30 2001 ., 20, 22 , 2 2004 .).

10. 15 1997 . 1036 «
» (. .
21 2001 .).
11. - , 14
2001 . 36 (. . 31 , 20 2002 ., 15
2003 .).
12. , 15
1979 .,
13. , 2 1981 .,
1.3. () —
— 1946
1981 .

() 1997 .,

, - ,
, .

— ,
, ,

. :
,

; ,
,

; ,
,

; ,
, ,

, ;
,

; .

2003 .

. ,

, ,
,

(). :

,

();

()

()

-

;

,

,

,

-

;

-

;

,

,

,

,

· · · ;

-

;

,

;

« » (

)

(

,

,

-

,

,

);

,

() ;

.

.

(): 26

2004 .

.

;

;

.

:

-

-

;

;

;

,

,

;

,

.

1.4.

, ,
.
.
-
, ,
(, , , .).

.
, ,
.
.
.
, ,
— —
.
, ,
, ,
.
, —
, ,
, ,
.
,

()

. , ,

()

« »

« » ()

30

30

()

10 %

,

.

,

30

.

60

,

,

(

60

)

.

30

.

,

,

,

,

30

.

.

(

,

,

, . .).

,

,

,

.

,

,

.

-

,

,

.

,

,

,

:

,

,

,

,

,

;

, : 30

14

,

,

:

3

—

;

3

—

;

3

—

.

.

.

,

-

(

),

,

,

.

2

.

,

,

.

,

,

.

,

,

,

,

.

.

.

,

,

-

,

,

,

,

,

.

-

,

,

,

,

,

,

.

,

-

,

,

.

,

.

,

,

,

,

.

,

,

-

,

,

,

.

50 %

30

;

(

, ,

. .),

15

20

50 % — 21

50 % — 14

$2/3$

()

1.5.

60

1.

1.

2.

3.

12.00 ,

12.00 ,

4.

5.

6.

7.

8.

，
II.
9.

17

1962 .

10. /
()

11.

12.

13.

14.

14.00,

1.6.

1.

() (25 1,
- , 75010 ,)
() (163, - , 75001 , ; 17,
, 98000).

2.

:

;

3.

, ...

4.

()

5.

)

)

)

6.

(

)

(

)

7.

«

»

8.

)

,

.

)

(, , , .).

)

9.

)

(, , , .)

)

(

)

10.

,

)

.

,

.

,

,

.

)

:

,

,

.

)

,

,

11.

,

,

12.

)
()

)

)

72

13.

)

)

)

)

)

14.

,
, , ,
.
,
, :
) ; ;
) ;
) ,
, ,
, — , .

15.

)
.
.
.
)
(,
,).
,
.
, ,
,
.
.

) , , ,

..

.

— 15 ,

.

, .

15 , ,

.

)

:

— 30 .

, 30 % ,

60 30

, ,

;

, ;

50 % —

21 ;

25 % —

14 .

) , ,

,

, (),

, :

, ;

— 2/3

(
);

3 (72) — 3/4

.
)

, / , -
.
,
.

16.

17.

)

)

()

18.

19.

3

18

;

20.

12

18

,

18

(

),

. 12.

;

18

;

(. . 15).

, ,
().

21.

)

;

,

.

)

,

:

;

,

;

,

,

.

22.

(

,

),

.

23.

,

.

24.

,
() ,
() ,
.

25.

,
.
/ .

26.

)
/
) ,
/
)

27.

/
,
,

28.

1. .
2. ?
3. ?
4. ?
- 5.
6. , , — ?
7. ?
- 8.
9. .
« » « »?
10. « ».
11. ?
12. .
13. .
14. ?
15. ?
16. ?

2.1.

« »

—

« »,

:

;

« »

;

« »

+

—

,

« »

,

,

:

-

(

);

-

—

..

—

—

,

,

,

.

,

.

.

,

,

, ..

,

,

,

..

' ' ' ' . . .
 :
 ;
 ;
 ;
 ;
 .
 .
 :
 () ;
 () ;
 () ;
 ,
 ,
 , - , ,
 , , , ,
 .
 .
 ,
 ,
 ,
 , .

•

,

,

•

,

,

,

•

•

•

(

)

•

,

,

,

•

,

,

,

•

,

,

•

,

(

).

,

•

•

,

,

•

•

(

,

,

•).

,

•

*

•

•

(

)

, . ,
, ,
.

().

,
.
.
:

.
(-

) ,

();

. —

, ,

, . . ;

, , ;

(

)

, .

, ,

,

. . ;

. ;

, ,

. (),

, , ,

. . , ,

, .

2.2.

TM

),

(

，
· ， ，
，

， ， ，
() · ，

， ，
· · ，

— ，
- ， ，
· ·

· ，
， ，

· ， ，
· ， ， ，

，

·

，

，

· ，

« »

2002 .

，

2

·

，

，

·

，

，

-

·

2.3.

(Marriott)

«Map» (Marriott Grand) («») —
(-); «» (Marriott
Aurora Royal) («Deluxe») —

;

;

, ,

,

,

:

,

;

:

,

.

.

,

,

,

;

,

,

,

.

-

.

,

.

,

twin,

,

,

. . .

,

.

,

.

, , .
,
,
.. , ,
:
, .. ,
() .

1.

- .
,
, ,
, , .
:
, , (,
,), , -
, , .

.
, ,
. , ,
, .

(-

)

-

.

,

.

,

,

.

-

.

,

2.

-

,

,

.

,

,

.

,

()

:

-

(

,

,

);

,

(

);

..

.

(

,

,

,

),

(

,

,

-

,

.

.).

—

..

3.

,
,
,
..

(, ,), (, ,
..),
,
..

4.

24 , .. 15

().

,

， ， ，

，

—

·

()

，

，

， · ·

·

—

，

·

，

·

，

，

：

—

—

(，

— —

，

），

，

· ·

，

，

；

—

(， ，

· ·)

，

，

；

—

，

, ,

;

()

;

-

—

,

,

,

.

,

,

,

,

,

;

;

,

.

.

.

,

,

,

-

,

.

.

,

.

1.

2.4.

1)

2)

3)

4)

)

:

;

.

,

,

.

.

:

,

,

;

;

;

(

.

,

,

.

,

;

;

-

;

;

;

;

.

,

-

.

, - ,
 . «
 », « » (Le Royal Meridien)
 , « » « » —
 , - .
 « », ,
 ,
 . « »
 « » ,
 . « - »
 ;
 .
 , , ,
 . ,
 «
 » « »
 .
 ,
 . , « » « »
 , 100 . « »
 , XX . . . « »
 , ,
 ,
 , -
 .
 - .

, ,
 - .
 .
 - ,
 — ,
 , . .
 , , —
 , , , ,
 , , , ,
 - ,
 - , . .
 ,
 .
 .
 ,
 ().
 — ,
 — ,
 , ,
 . . « » (
 « »), « » (Exclusive), « » (
 « ») .

(« », « » .)

,

,

.

, « »

—

,

.

,

,

,

.

.

,

,

,

.

,

,

,

.

,

,

.

.

,

—

,

.

,

—

,

,

.

,

,

,

.

,

.

， ，
： « ，

- ».

， ， ，

• ，

， .

，

，

•

，

，

，

，

，

，

• •

，

«

»

•

，

•

，

，

•

«

»

，

•

•

，

，

，

，

，

，

• •

，

•

Starwood Preferred Guest

(Sheraton), Private Concierge («
Hilton Honors (« »)

»), Marriott Rewards (« »),

,

,

- ; ,

.

,

.

.

,

,

,

« » « » (Le Royal Meridien),

« » « » « »

» « »

,

,

.

,

,

,

.

,

:

—

;

—

;

—

;

—

—

;

—

;

—

,

.

:

—

;

—

;

—

.

:

;

;

;

2.5.

,

.

,

.

-

.

()

() —

,

.

.

—

,

,

,

,

.

,

-

,

.

—

—

,

.

() ,

» (Marriott International)

()

«

« » ,

,

,

,

;

,

.

,

.

,

,

,

,

,

,

.

,

,

.

,

.

.

,

.

.

,

,

.

-

,

.

-

.

2.6.

- 1)
- 2)
- 3)

—

—

—

,

.

:

;

;

,

.

,

,

.

-

,

,

.

.

.

—

,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

,

..

.

,

,

.

.

,

.

,

,

—

,

.

.

,

,

,

-

.

,

.

-

.

«

».

-

,

.

—

«

» (« smart house»),

,

,

.

,

,

IT-

.

«

»

,

Club)

«rack rate»

« » (Star

5000 . .

« »

« ».

VIP-

10%-

« », Preferred Guest.

Starwood,

: , , spa- ,

Marriott Rewards

Silver

10

, Gold — 50,

Platinum — 75 .

60

300 —

, , . .
Moments — ,

« » Le Meridien,

Le Meridien.

.

, .
,

.

,

—

. , Preference Plus

,

-

.

«

» 1997 .

« » (« »).

- .

:

« »

« »

10 %

.

,

.

« »

—

,

..

« »

.

« » « »

.

« »

« - »,

« ».

.

,

,

Exclusive.

,

,

,

20 50 %

- .

« » ,

, ,

,

,

.

,

.

« » (Kempinski)

Business Concierge Meeting Concierge,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

,

.

1.

(, , . .)

2.

.

,

,

,

,

,

.

3.

.

,

,

.

4.

,

,

,

,

,

.

,
 :
 (
 ,
 ,
 - ,
 ,
 . .);
 (
 ,
 ,
 . .);
 (
 (),
);
 (,
 ,
 . .).
 .
 (, , ,
 , . .)?
 ?
 (, , ,
)?
 ?
 ?
 - ?
 ()? ¹

2.7. PR-

«public relations» (« »)

400

. Public relations (PR) — :

1)

().

,

;

2)

-

-

,

(

,),

: PR-

—

,

PR-

PR

,

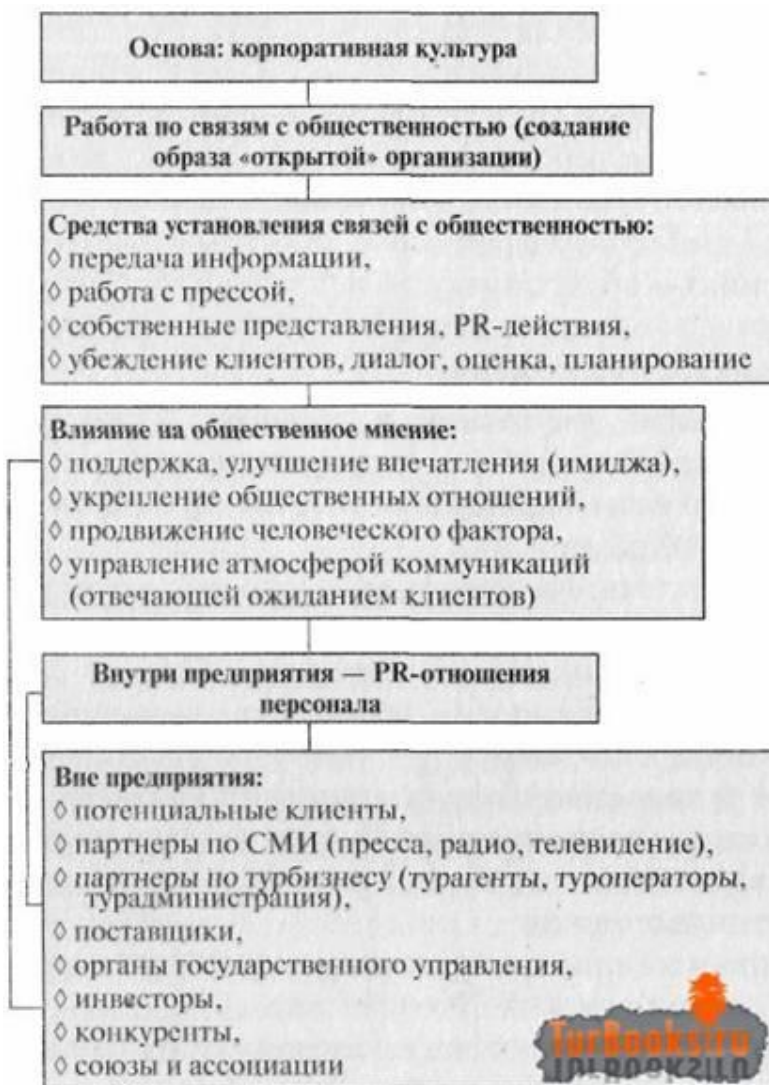
-

,

.

,

.



PR-

PR-

PR-

,
. PR-

, ,
..

PR-

.
. PR-
.

, , :
();

;
;

,
- ;

;

;
;

() ;

;

,

, . . .

, ,
,

PR

PR-

,

. PR—

,

, ,
.
PR , ,
, —
, ,
,
()

PR- :
,
;
;
« »;
;
;
PR-

;
;
;
« » ;
;
(,
);

PR :
PR- ;
PR-
()

,

.

, , , , ,

PR-

,

, , . —

PR-

« ». (, «

»

· „ , , « »

,

« - », « - »,

.)

, ,

.

.

.

:

— , ,

,

,

;

;

;

—

, ;
 ,
 , , , ,
 .
 ,
 , " ,
 ^

: « " »
 "», : «" "
 ».
 . , . .

, , ,
 , , ,
 ,

.
 - -

. ()
 , -
 (? ? ? ? ? ?),

.
 , , .
 . :.

, . -
 ,
 ;

· ;
,
- ,
,
, ;
- - ,
, ·
, ;
, , ,
, · · ,
-
(,
) ; — ,
·
, , · ·
,
,
, ·
,
— « - » (,
,) .
()
,
; , , ,
, · ·
·
,
·

, ,
.
, (,
)¹.
:
,
,
.
,
.
,
.
« - »
« », « »,
« »

¹ *Seitel Fraser P. The Practice of Public Relations. Oxford, 1995.*

,
.
« »
(, ,)
20% - .
- . ,
, ,
,
.
PR- . **PR-** « »
.
PR- -
PR. , , ,
,
.
-
PR,

PR-

:

;

;

;

,

;

;

;

;

;

-

;

;

-

PR-

(

,

,

,

).

-

:

-

—

.

-

,

,

;

-

—

,

,

-

.

-

;

-

—

,

.

- —
(
).
, ,
,
.
, - , . . .
, : -
,
, .
, , , , .
« » , —
, . , ,
,
.
,
PR- , VIP- (
, , . .).
, PR-
.
PR- — :
, .
, ,
, , . ,
, PR- ,
, —
.
,

，

PR-

PR —

PR-

PR-

PR-

« »

(

:

24- 25-

« » VIP-

.)

PR-

« »

« »

« »

—

PR-

« » (Sheraton Palace)

PR.

—

(

)

« »

»,
·
(
« »)
,
·
· , « »
(Aurora Marriott Royal)
, -
· « » (Baltchug
Kem-pinsky),
· « »
-
· ,
· « »
()
,
,
·
,
·
(best available rate),
rack rate ,

—
, (« »),
·
· - :
VI - ,
(« »),

« - -2» (« »),
(« »),
(« »), 30 %
, , ,
(« »).

·
« ».
« »
10 % ()
;
PR-

1. « »,
 - 2.
 - 3.
 - 4.
- ?

5. ?
6. .
7. ,
8. .
9. ?
10. ?
11. .
12. () ?
13. ?
14. .
15. ,
16. .
17. ()? PR- .
18. PR- ? .

3.1.

.
 ,
 .
 (, « - »),
 .
 , ,
 (« »).
 , :
 (,) ;
 ; ,
 ; « »; - ;
 ; ,
 .
 , ,
 50 %
 — .
 («Best Western», «Romantic
 Hotels»)

Restaurants», «Best Western Hotels», «Romantic Hotels & «Best Eastern Hotels».

«Art Hotels» («Best Western Hotels») «Supranational Hotels»).

(«The Leading Hotels of the World», «Preferred Hotels & Resorts Worldwide», «Small Luxury Hotels of the World» .)

«The Leading Hotels of the World» («» — «», «», «» «» «» .

, ,
(,) ()
) :
1) , ,
:
;

-
() ,
;
;

2) , () ,
:
, ,
, , —
· () , ,
;

, ())
;
3) , ()
() ,
· ()

() ,
:

，
；

；

， -

，

；

，

；

()，

，

；

4) ，

；

5) ，

，

，

，

，

(— ， —) .

3.2.

，

·

•

—

，

()

，

()

， ...

()

/

,

-

.

—

,

.

—

,

.

(. Franchise —) —

,

.

,

.

() —

,

()

()

,

,

,

..

,

.

-

,

.

,

.

()

()

(), -

(, ,

, . .),

(

) (

).

(«

», « » (Marriott), « »

(Le Royal Meridien), « » (Holiday Inn).

«Marriott» «Interstate», a

« »

—

- ,

..

« ».

(

100—150 . .), (4—8 %

),

(« » , « » , «

», « » , « » .).

,

.

,

,

.

.

16 % ,

70 %

.

60 %

,

-

8 %

,

:

,

().

,

,

;

(),

,

,

,

().

,

,

,

.

,

,

,

() .

,

)

(, ,

,

.

,

.

,

.

-

(),

.

3.3.

.

(— ,) ,
() .

:
() ;

;
 .
 ,
 .
 :
 ,
 ,
 ;
 ,
 ;
 , . . , .

,
 .

— ,
 (7—10),

,
(, , ,

, - , ,
..).

:
(100 , 100 300 , 300
);

(,
,);

(, ..).

,
(, ,
).

— ,

, - :
.

(,);

, , , ,
;

, .;

- , (,
,);

,

;

(,).

— ,

, , , .

,

() (-),

10.

,

,

,

,

,

,

,

.

.

,

,

,

,

,

.

(, ,

. .)

.

,

.

,

,

,

(

),

,

,

— ;

,

,

— .

.

:

,

;

,

,

();

I , (

);

.

, II III

,

I ,

()

— 12

(0 12)

24

6

6 12

12

7

50

%

—

(—) 6

1)

2)

;

3)

4)

5)

1.

—
—

()—
(400—2000),

- —
(400),

.

,

,

.

.

,

,

;

—

(150).

.

,

,

,

.

,

;

-

—

,

,

,

.

;

—

,

,

,

.

,

—

.

(400).

.

.

,

,

,

,

.

,

;

« — ,
.
,
,
.
— ,
;
— ,
();
— ,
,
.
,
.
— ,
—
;
—
.
(),
.
.
.
.
10—20
(50).
,
,
;
— ,
,

(, ,).

.

—

,

.

;

—

—,

—,

,

,

.

,

,

;

—

,

(,),

.

—

.

,

,

,

;

—

,

,

.

—

,

,

,

,

,

,

,

(, ,

. .).

—

,

—

,

—

,

;

—

.

;

—

,

;

—

,

.

3.4.

50

()

—

(.),

(),

· ;

， ，

；

，

， ， ， ，

- ， - · ;

·

· ，

， ， ，

， ， ， ，

30

，

·

，

，

· ·

：

—

， -

·

，

·

， ， ，

， ， ， (

)

·

«luxury» ().

，

· ，

，

，

(
) , ;
— , ,
,
, , D.
de luxe.

: de luxe ,
— , —
, — D —
« ».

;
.

, . . .
.
,
.
,
,
,
.

().

:

- 1) (100—150);
- 2) (100 300—400);
- 3) (300 600—1000);

4) (1000).

. ,
 ,
 (,),
 .
 . : 1) ,
 : — ,
 (, , , , , , , ,
 , , , , , , , . .).
 , - (), -
 , - , -
 ; — ,
 (, ,
) (,).
 : ,
 (,), -
 (), - (),
 (,
 , , ,);
 2) ,
 .
 (,),
 (,),
 (,
 , ());

3)

1)

).

2)

(50, 100, 150, 200, 250, 300

);

3)

1)

2)

3)

1)

2)

1)

2)

1)

2)

3) ;

4) ;

5) ;

6) .

1) — , :

, , ;

2) . ,

:

1) ;

2) ;

3) ;

4) ;

5) ;

6) .

3.5.

,

.

,

-

.

.

,

,

197 «

».

(

50645 -94

2003 .).

()

10 %

« ».

;

()

;

;

;

,

,

,

;

;

,

,

.

,

,

.

—

—

,

100 %

,

.

.

—

,

(
« » «5 »),
,
(« », « », « », « »).

.
(, ,
, -
.
.
« », 120 , «
» — 100 , « » — 80 , «
» — 50 , « » — 20 , « » — 17 .

. , ,
,
. ,
. ,
,
1

. — ,
. :
1) ,
;

2)

;

3)

;

4)

;

5)

.

.

(

)

.

,

,

«

»

—

,

,

.

,

-

,

,

.

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

3.6.

—

()

:

.

,

,

..

,

—

.

.

,

,

;

;

.

,

,

..;

.

-

,

,

-

.

-

,

.

(, , ,).

—

.

,

—

(

—

,

,

,

,

,

—

,

,

,

),

.

-

—

-,

-,

,

,

,

.

-

(-

,

,

),

.

45 . ,

:

—

75 . ,

(

)

(200 X 200)

;

—

40

(

· ,

),

;

—

35 . ,

(

);

-

;

—

25 . ,

,

,

;

-

;

—

,

-

,

(

,

,

);

-

;

—

,

-

,

(

,

)

;

-

;

—

,

, (,)
;
, :) 6
. ;) 4,5 .
;
— ,
, ;
, :) 6 .
;) 4,5 .
;
— ,
,
,
();
, :) 6
. ;) 4,5 .
.
:
double twin — ;
extra bed (king size) —
;
triple — ,
;
single — , double twin,
.
25 % . double for
single use;
unior suite —
;

de luxe — , ;

suite —
;

business — , ,
;

family studio — ;

president — ,

, , - . (

— - ,

. —).

, . « room-

service»;

:

, , ,

, , ,

.

;

;

.

,

.

,

,

.

.

.

,

;

.

;

.

3.7.

«

»¹.

9000,

:

();

();

’
:
.
,
,
,
;
.
,
,
.
,
.
,
;
,
.
,
.
,
.
,
.
;
,
.
,
.
,
.
;
,
.
;
,
.
:
:

;

;

()

;

();

();

;

.

,

,

,

,

.

,

,

.

,

,

.

,

,

,

,

.

,

.

,

,

,

.

,

(TQM),
TQM

;

,

.

,

,

.

3.8.

,

,

,

,

.

,

,

,

.

,

,

.

:

;

;

;

();

;

,

.

(,)

().

:

-

40 %

,

.

,

;

30 %

(

);

(

)

;

,

,

,

(

).

,

(

),

,

;

;

,

(20—40 %)

(

,

. .);

,

.

.

,

—

,

,

.

,

:

,

;

;

..

(

).

,

,

:

.

,

.

,

,

..

;

—

.

(

,

«

»

).

;

,

,

..

.

,

-

(

,

)

,

3.9.

(6) 50 % ,

).

47 %

36 %

().

()

() ,

, , .

, .

, , , .

.

, .

60 % ,

.

.

(« », « », « » « »),

-

- .

, - — ,

4000 ,

70 %

.

, ,

.

-

,

.

,

, , , .

, .

, « Best Eastern Hotels»,
« »,

, ,
, . . .

1.

1.

2.

?

: « », « », « », « », « ».

«

3.

?

4.

5.

?

6.

7.

?

8.

9.

?

10.

?

11.

?

12.

?

13.

14.

?

15.

?

?

16.

17.

(TQM)?

18.

19.

,

?

4.1.

，

- ，

()

·

()

，

·

·

，

·

：

()

， ()

);

， :

· ”

；

—

， ，

·

%.

(35 %)

87 %

(11 %); 22 %

33 %

; 41 %

, 16 %

(5 9

),

， ，
， ，
， ， ， ，
，
—
， 24 ， 365 ，
8 (70) 。
() ()
，
·
VIP- ， (，) 。
« ») 。
·
，
·
() —
() ·
；
·
， 2003
” ，
21 ， 76 %
· ， ，

— 11 %;) — 22 %;) — 14 %;) — 14 %;) — 10 %;) — 3 %.

(36 %).

(34 %).

;

(30 %),

(, . .),

,

:

.

,

.

,

,

;

()

,

,

,

.

,

.

.

,

,

,

,

;

,

,

;

.

,

,

,

,

,

.

,

,

.

,

.

.

,

;

.

,

.

. ,
,
.
;
. ,
, , , , ,
, , .
- ,
, 25 % , ,
, ,
, ,
.

4.2.

— , —
, .
()
, -
() - — ,
. ,
- , , ,
- , . .
,
- -

—

,

,

.

,

,

.

,

.

,

.

,

,

,

,

,

.

,

,

.

-

,

-

.

,

,

«

», «

», «

»;

.

,

.

()

, —
 .
 ,
 - ()
 .
 ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 (),
 (),
 (, 1 - -) . .
 ,
 .
 ,
 ,
 ,
 (-) . ,
 ,

« » (Le Royal Meridien),
« », « » , « » ,
« » - .
- ()
—
(, ,
) ,

(, ,), (,
,), ,
().

, (,
, , , , , ,
) , (,),
, , .

.
,
,

.

.

.

,

, . ()
) ()
,
,
() .

, ,

« » 2003 .

()

()

- (, ,
..),

().

:

;

;

() ;

,

,

.

;

.

,

,

,

.

.

,

,

..

,

,

().

.

,

,

»,
.
.
,
.,
»,
« »
« - » («Baltschug Catering»).
()

.
(,),
,
.,
.
,
().,
.,
,
,
,
,
,
()
—

, , . . .

.

,

,

.

,

,

.

.

—

—

,

.

.

.

.

,

.

,

;

,

-

,

;

;

,

,

;

(

,

,

,

,

);

(

)

.

，
，
« -

» « » 2002 .

.

.

4.3.

.

，

.

，

.

，

.

，

，

，

-

.

，

.

—

-

，

.

.

，

，

.

(

，

，

，

, ,
,),
(- ,
, . .).

, ,
, .
, .
() , ,
, .

, ,
, .
— .
, , , , .
, , , , .
, , (,
,), ,
, .
:

();
,
;



.

.

,

,

.

,

13.12.93 . 12 1.

-

-

.

(1-)

(2-)

(3-)

(-)

(4-)

(5-)

(7-)

(8-)

(9-)

(10-)

(11-)

(12 -)

(13-)

:

- 1) — ;
- 2) , ;
- 3) ;
- 4) ;
- 5) .

,
.

,
.
,

.

,
, « / »

.

; —

(, , ,), •

.

, , ,

(), .

:

;

;

;

(, , , -

);

(, , , ,)
, - . .);
(, , ,);
(, , , ,)
, — , , , , ,
, , , , . .);
, , (, , , ,)
);
(, , , ,)
, , . .).
(, , , , , , , . .).
, , .
, — .
, .
, , , , .
, , , , , .
, .
, , , , .
.

50 100 %

?

,

,

, . . .

— ,

,

.

«

»,

,

,

.

.

,

.

,

.

,

,

,

,

.

,

,

,

,

. . .

,

.

,

(. 14

17 1995. . 713 «

»),

1- .

,

, , . ,
, , ,
, , ,
, , — . ,
, .
:
— , .
— , ,
:
, .
, , ,
(), , , , ,
, , , , .
:
, , , (,
,), .
.
.
.
, .

(),

20 %

09.12.91 . 2005 -1 «

».

(

).

(

),

·
·
, , ,
, , , ·
, ··· ((,
) , (,
- , , -).
·
, ·
, :
, ;
, ;
6 , ,
, ;
, ;
, ;
, ;
, (, , ,
) ; (,
· ·).
- (,
, ,) .

50 %

· , ;
, , ,
· ·
, ·
· —
) (·
:
, ,
— ·
· ,
· · · · ·
· ,
, ,
· ,
, ,
· ,
, ,
· ,
, ,

(,).

()

, ,

.

.

.

().

.

,)

,

(

.

,

—

,

(

).

—

«

»,

,

.

()

:

(

—

,

);

(

—

);

(

).

.

,

,

.

10.00 11.30.

),

—

.

;

.

—

10.00

14.00.

,

,

:

,

,

,

,

,

,

—

.

,

:

-

,

-

.

-

;

,

,

,

;

,

(

«

»)

,

,

,

;

,

:

,

,

,

(

,

,

2—3

,

,

,

),

-

,

;

;

·
· , , ,
· , ,
, , ,

· , ,
— , , :
(, ,) ,

· , - ,
· ·

;
;
();

· , ,
;
(, ,)

;
,
·
;

«

»,

30

«

»,

—

«

».

30

Housekeeping

Housekeeping is a very important part of a business. It is the responsibility of the housekeeper to ensure that the premises are clean, tidy and safe. This includes the following tasks:

- Cleaning and maintaining the premises.
- Ensuring that the premises are safe and secure.
- Maintaining the premises in a state of good repair.
- Ensuring that the premises are free from pests and vermin.
- Ensuring that the premises are free from fire hazards.
- Ensuring that the premises are free from health and safety hazards.

The housekeeper should also ensure that the premises are clean and tidy at all times. This includes the following tasks:

- Sweeping and vacuuming the floors.
- Mopping the floors.
- Dusting the surfaces.
- Wiping down the surfaces.
- Cleaning the windows.
- Cleaning the toilets and bathrooms.
- Cleaning the kitchen.
- Cleaning the laundry.

The housekeeper should also ensure that the premises are safe and secure at all times. This includes the following tasks:

- Locking the doors and windows.
- Checking the fire alarm system.
- Checking the fire extinguishers.
- Checking the first aid kit.
- Checking the emergency exits.
- Checking the fire escape routes.
- Checking the fire drills.

The housekeeper should also ensure that the premises are free from pests and vermin at all times. This includes the following tasks:

- Checking for signs of pests and vermin.
- Reporting any signs of pests and vermin to the manager.
- Taking action to remove pests and vermin.
- Ensuring that the premises are free from food and drink.
- Ensuring that the premises are free from clutter.
- Ensuring that the premises are free from waste.

The housekeeper should also ensure that the premises are free from fire hazards at all times. This includes the following tasks:

- Checking for signs of fire hazards.
- Reporting any signs of fire hazards to the manager.
- Taking action to remove fire hazards.
- Ensuring that the premises are free from flammable materials.
- Ensuring that the premises are free from electrical hazards.
- Ensuring that the premises are free from gas hazards.

The housekeeper should also ensure that the premises are free from health and safety hazards at all times. This includes the following tasks:

- Checking for signs of health and safety hazards.
- Reporting any signs of health and safety hazards to the manager.
- Taking action to remove health and safety hazards.
- Ensuring that the premises are free from slip, trip and fall hazards.
- Ensuring that the premises are free from lifting and moving hazards.
- Ensuring that the premises are free from noise hazards.
- Ensuring that the premises are free from vibration hazards.

,

,

.

,

.

,

,

, ...

,

,

,

,

.

(2),

,

...

.

,

,

.

.

,

,

.

.

(

).

,

,

-

,

... —

.

.

,

(30—35 °)

4.4.

22 2003 .

54- «

()

».

. 1 . 2 . 5

()

(

).

.2 .2

«

()

-

».

,

,

,

.

,

()

13

1993 . 121 «

».

(, .)

.

-

,

.

,

,

8- .

(

5-).

(3-)

(-)

.

8-

1- ,

.

.

.

3 - (

),

. .12 , (),

,

.

.

3 -

(,),

,

-

.

,

,

-

, . . .

-

.

,

.

. . 20

, «

,

,

,

».

,

,

.

4.5.

,

.

:

;

.

,

,

;

;

.

.

,

:

,

,

,

..

.

,

25

1997 .

490.

,

() ,

.

,

,

.

,

—

,

.

,

()

,

.

, ... 12
 , ... 3
 12
 12
 6 — ;
 6 12 — ;
 12 24 — ()
).
 (24),
 (.3 2005 . 8 ,
 1180 . (18 %).
 5 17 .
 47,20 . (18%).

5).

8

(12 3 12

12 3

12 17 5 (6)

$$: 1180 \cdot 2 + 47,20 \cdot 5 = 2596$$

:

(, ,)

(). ,

10 ;

12- ;

— : ,
.
,
« » (
11 -).

— : ,
.
11- 12- .

4.6.

, , ;
.
, , . . .
.
, -
, -
.
, ,
,
.
, ,
(. . .),
,
.

•
,
•
•
,
,
,
•
,
,
,
,
,
,
•
,
,
,
,
,
,
,
•
,
,
•
•
:
•
•
,
,
•
,
•
,
•
,
•
,
,
10 %,
•
,
,
,
,
,
•
,
•
,
,
•
,
•
,
•
,
,
•
,
•

, ,

,

,

.

,

, . .

,

.

,

—

,

,

.

,

,

,

,

,

,

.

—

.

, . .

.

,

.

,

,

,

, . .

.

(),

,

()

()

.

,

!

() —

()

:

—

,

,

.

,

,

—

;

—

,

.

,

,

—

,

,

-

.

,

,

,

-

,

,

;

—

,

.

.

.

.

;

—

,

,

;

.

.

VIP-

, ,
, ,
 . .
 ;
, : ,
, , ,
 .
, ,
,
 .
, ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 .
 - ,
 . - ,
 ,
 , , ,
 , , ,
 ,
 .
 , ,
 ,
 .
 ,

Hawthorn Suites

1. ?
- 2.
3. ()?
- 4.
5. ? ?
6. ?
7. ?
8. .
9. ?
10. .
11. ?

12. ?
13. .
14. .
15. .
16. .
17. .
18. .
19. .
20. .
21. .
22. ?
23. , ,
?

5.1.

: , - - , ,
 - , - ,
 , , ,
 , - .
 -
 .
 ,
 , ,
 .
 , ,
 .
 ().
 ()
 , 23 -05-
 95, 2.06-97
 2.05-97.

180—270°,

()

15 .

.

, , ,

(0,60 0,55)

().

, ,

.

, ,

,

.

-

,

,

.

-

.

,

,

,

.

,

—

.

.

(, « » ,

)

,

.

,

,

.

,

.

(,).

.

« »
(1 —3 %)
(4,5
).
2,1 ; — 2,4 ; —
1,05 .
1,2 .
1,2 , — 1,4 .
-
.
,
30 « »,
40 — « », 50 — « », 60 —
« ».
-
.
—
.
, , ,
(), , ,
, , - ,
,
, ().
.
,
.
(, ,
,)
(). ,

« »,

30 %

20 % —

20 10%.

« » « »

(, ,

. .)

.

.

,

.

:

— 0,25 .

50—200

(

).

-

-

,

,

∴

(

,

,

. .) — 12 .

50—300

, 18 .

301—500 ;

,

— 3 . ;

— 3—4 . .

.

3,0 . ,

.

10 % , — 1 % .
0,55 .
500 — 14
— 36 . . .

5.2.

(

),

2.04.01—85 «

».

50—55 ° ;

) —

60—65 ° .

75° .

,
(,
) .
,
,
, ,

.

.

- -

;

—

, , ,

50.

.

10 %,

2

° .

5 ° .

,

.

,

.

，
.
.
，
+10 %， +2
° ， +5 %.

，
(300)

« » ，

() — 70 . / ; — 60 .
/ ; — 40 . / ; - — 30 . / .

()， 300

()

20 ° .

26 ° ..

45—50 %;

30-65 %.

60 . / .

(,) ,

,

.

,

.

, ,

,

.

- -

.

.

.

.

.

1500

(

0,2

1 .

).

-

0,01°

5° .

400—500

(, , ' .).

,
.

-

, (),

,

.

-

100 % .

.

(),

,

,

,

,

,

,

.

,

,

.

.

,

,

,

-86

59-88.

-

59-88,

-

()

380/220

15—30 %,

:

- 1) , , , ;
- 2) ;
- 3) ;
- 4) .

« »
 (, , .). «
 »

()

10 . ;

().

2.08.02-89*

22011-90 ;

50645 —94.

21-01-97,

250-97

22011-90 .

500

,

5.3.

. ()
 : - -
 ; ; -
 . , ,
 ; ().
 .
 :
 ;
 , ;
 , ;
 ;
 .
 7—10 .
 ,
 , , ,
 .
 — , ..
 2 , ;
 .
 (, , ,):
 . .) ():
 ;
 , , , . . ;
 ,
 . . ;

5.4.

, (),
, ().
6 .
15—20 ; 16 . 50— 100
; 30 . 200—500 ; 45 .
800— 1000 .
:
3 ;
— ;
— .
,
()

5.5.

:

;

;

, (. .);
, ;
; 30 % ;
; . :
; ();
; ;
, (,):
, (0,8 . 70 .);
, (,);
; ;
; ;
, . :
;

:
;
- (1—2), ;
, , (,);
;
;
(
);
;
,
;
;
;
;
;
;
(,) , - ,
, (,
1:1);
.
:
- ;
10 % ;
, ,
- , - ;
(, , ,
) ;
:

.),
...

— 30 . ,

— 55

:
;
(, ,
);

— ; (,
.);

();

, ;
;
;
;

. .).

(, ,

:
,

, , ;
; ; ;

, ,

.
:

;
;

()

;

12 ;

, ;
;

12

，
；
；
，
-
；
；
；
；
；
；
，
。
：
。
（ 1500 ）。
-
：
，
，
4
(3—4 100—150)，
()
- ；
；
；
， ；
；
；
()；
；
()。

);

1.

2.

?

3.

4.

5.

6.

7.

?

8.

9.

6.1.

—

.
 ,
 .
 ,
 .
 << >>
 .
 ,
 .
 .
 ,
 ,
 ,
 .
 ,
 ,
 ,
 .
 ,
 ,
 .
 ,
 ,
 .
 ,
 .
 ,
 .

·
— ,
— ·
,
,
(-) ,
, , ,
·
·
,
,
,
·
— ,
·
—
·
, ,
:
—
, ,
, , ,
, , ,
, , ,
, ,
·
:

(sales managers)

(,) ,

, ,
 , ,
 . , —

, .
 , ,
 , .
 , .
 , .

, .
 , .
 , .
 : ,
 , .

, —
 , ;
 , - , .

6.2.

:

XIX .

:« — ,

». XIX .

de Lausanne.

XX .

«

».

)

(

reception

1980-
(College of Tourism & Hotel
Management).

IATA (Diploma of the International Air Transport Association).

(American College Dublin)
(Educational Institute of
Lynn University)

(European School of Economics,

Colleges

(Escuela Universitaria de Hosteleria Turismo),
Pol de Mar,
Tourism) «

EUHT StPOL
Sant
(Diploma in
».

(,)

(—)).

1967 . « »,

« » « »

« » «

».

, :

, — .
, , ,

6.3.

: — ,
 ();
 — ,
 ().
 MBA (Master of Business Administration) —
 —
 , ,
 .
 , ,
 , :
 (, , , ,
);
 ;
 (, , , ,
);
 , ();

;

(

, , , ,);

(,

30).

,

,

.

,

,

.

,

,

• •

,

.

,

.

,

.

,

,

,

,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

.

.

,

,

,

.

,

.

:

();

();

;

.

—

.

, , ,

.

,

,

.

,

—

.

,

,

,

.

:

,

;

,

,

,

;

;

—

;

,

;

;

·
, « »
·
,
,
« » «
», ,
· « »
:
« , !» «Yes I can! —
».

8

« »,
,
..

«Yes I can!»

5

«Yes I can!»
»
;

« Yes

I can!».

« Yes I can!», —
·
« »

« »

« »,

,

.

:

« - »

,

—

,

.

« »

(Specialized courses)

:

,

,

,

.

,

,

..

« »

« »,

.

« »

: «

.

», «

,

,

—

», «

.

.

», «

.

»,

«

».

,

60—90

,

,

,

.

« »

Excelerator,

Specialized courses Excelerator,
Edexcel.

Le Meridien

Le Meridien

excellency» («

Le Meridien «Commitment to
»).

« »

Radisson SAS

Management School,

.

,

.

,

,

-

-

.

,

,

« »

,

,

.

,

—

,

.

—

.

(

).

.

« »

-

,

,

,

.

,

,

.

6.4.

:

1980-

2004 .

(

), ,

,

-

.

,

(

)

.

,

.

,

,

,

,

.

,

?

,

,

.

,

,

,

,

.

,

—

,

!

.

.

,

.

,

.

,

,

—

,

2

.

,

.

,

.

∴ «

».

,

,

,

,

.

, . . .

,

,

,

«

»,

,

-

.

,

.

.

—

,

,

,

,

.

,

,

.

,

.

,

,

.

,

,

.

,

,

.

—

.

.

,

,

,

.

,

,

.

,

,

,

.

:

:

.

,

,

.

,

,

.

.

,

,

,

—

.

.

.

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

!

.

:

;

;

;

;

;

.

—

.

,

,

.

,

,

,

,

,

,

(

,

,

.

.)

—

.

(

).

.

.

.

,

,

.

,

.

.

.

).

,

.

,

.

,

,

,

.

:

.

,

.

—

.

,

,

:

,

.

—

1.

;

,

,

-

.

,

,

;

.

, ,

, . ,

, . ,

, . ,

.

. —

.

, , ,

(). ,

, ,

.

.

, . ,

, .

,

,

.

.

,

,

.

,

—

.

.

,

.

,

.

,

,

,

.

,

—

.

,

-

,

(

,

,

),

-

,

,

,

,

1.

.

,

,

,

,

.

,

—

.

，
，
·
，
，
，
1998 . 12 16
，
5—8 .
《 》, 1991 . 40
， 1998 . 12 ; 2003 .
2—3.

2

1990-

?

· · ·

« »,

« »,

. 2003 .

(. conflictus —) —

,

,

.

,

,

,

,

.

,

.

,

,

,

,

.

:

—

+

.

—

.

—

,

.

—

,

.

—

.

,

,

.

,

.

—

.

—

:

—

,

.

,

,

,

,

,

,

,

.

— , , — ,
, . ,
(, (,
,). ,
, , ,
(, ,
, .),
, :
, , ,
, , , ,
, , , ,
, ;
(). ,
, ,
, , ,
, , ,
« » .

().

).

;

6.5.

(. stimulus —

2.

. .)³.

()

:

;

;

;

;

,

;

,

,

,

;

,

;

,

;

,

().

,

:

1) () -
, (, ,
.);

2) ,
,

3) ,

4)

,
,
. , ,
, ,
,
:
, ,
. , , ,
.
, ,
.
:
, , , ,
, , , , ,
.
, , ,
:
, , , , , ,
, , , , , ,
.
, , , , , ,
.
:
, , , , , ,
.

,
.
. , , , ,
, , — , .
, , .
, ,
- ,
. , ,
, ,
. , ,
, ,
()
. .
, , .
, , , .
, , , .
, ()
. .
, , , .

，

， ， ，

，

，

， ， ， ，

；

，

， ， ，

—

—

，

。

： (

); ();

(， ， ，) 。

，

，

—

()，

，

，

，

,

.

.

,

,

,

,

.

.

.

,

.

,

,

,

.

.

,

,

,

—

.

,

.

.

.

,

, web-

,

,

.

,

.

,

,

-

,

,

.

,

,

,

.

,

,

..

,

;

,

.

(

-

,

,

..).

,

:

,

.

,

,

.

.

,

,

,

,

.

:

,

,

,

,

.

,

, ..

;

—

,

,

,

,

.

,

.

(

) —

,

.

6.6.

(tip)

(

1 . (

)

10 %

15—25 %

10%,

15—25 %.

25—100

10 %

).

()

.

.

,

.

,

(,

,

);

,

,

,

.

,

(),

.

.

,

.

,

,

.

,

,

,

,

.

.

,

.

,

,

.

,

—

.

,

,

,

10 %,

10—15 %

1 %

50:50,

6.6.

2.

3.

4.

5.

?

6.

?

7.

?

8.

,

.

9.

,

.

10.

?

11.

.

12.

?

13.

?

14.

?

15.

.

16.

?

17.

7.1.

, , , .

, , .

,

.

.

:

;

;

,

— — .

,

,

,

,

.

;

.

,

— ,

,

(),

,

,

,

.

() —

() ,

— () ,

,

() —

,

(

),

.

(, —

).

— ,

,

(, ,).

.

:

:

(); (

); (

,

); (—

,

);

;

,

,

;

:

,

,

;

,

,

;

:

.

,

,

;

:

(

),

;

:

,

.

,

.

—

,

.

,

.

,

.

7.2. ,

»,

).

(

, . . .

, . , , , ,

:

« ...» , » « , ;

« » , , , - , () , . . ;

;

,

.

7.3.

.

.

,

,

,

,

,

,

,

.

:

,

,

,

.

.

,

,

,

,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

,

,

,

.

,

,

.

.

,

, . . .

,

.

(

,

).

,

.

.

,

.

,

,

-

,

;

;

;

;

;

.

.

.

.

,

,

,

,

. . .

.

.

,

:

,
,
;

,
;

;
,
,

()

;
,
,
.

.
(),

,
,
,
.

,
.

,

, ()

,

.

(
)

,

(),

.

,

.

.

.

,

.

,

,

,

;

(

).,

,

.

— ,

,

.

,

()

,

.

,

()

.

.

,

.

,

— —

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

,

,

.

7.4.

).

(

:

1)

;

2)

,

,

,

;

230

7.

3)

,

,

,

-

;

4)

,

;

5)

,

,

,

-

,

;

6)

-

, ;

7)

,

.

;

8)

.

.

,

,

,

,

;

;

-

;

;

-

;

;

,

;

;

.

:

1)

,

;

2)

;

3)

,

;

4)

;

5)

,

,

-

;

6)

,

,

;

7)

;

8)

,

,

;

9)

,

;

10)

.

,

,

,

,

;

,

;

;

;

,

;

;

;

;

;

;

.

:

1)

,

,

;

2)

,

;

3)

;

4)

,

;

5)

, , ;

6)

, ;

7)

, ;

8)

, , .

; .

.

, , , ,

; , ;

; ; , ;

.

:

1)

,

,

2)

; ,

3)

;

4)

,

;

5)

,

,

;

6)

;

7)

;

,

.

,

.

,

,

.

;

;

.

,

.

,

;

;

;

,

,

,

;

,

,

.

:

1)

,

,

;

2) (, ,) , ;

3) ;

4) , ;

5) - ;

6) .
.

;
, ;
, , ;
, , ;
;
.
:

1) ;

2) () () ,

3) , ;
;

4)

, .

, , , ,

; ;

; ;

; ; ;

; ; ; .

: 1) , ,

, (),

()

2)

3)

4)

5)

.

, ,

; ;

; ; ;

; ;

;
 ; ;
 ; ;
 ;
 (, , ,):
 ,
 1) , ,
 ;
 2) ,
 ;
 3) ;
 ;
 4) ,
 ;
 5) ;
 ;
 6) ;
 ;
 7) .
 , , , ;
 , , ; ; ;
 ; ; ;
 ; ;
 1) , ;

2)

, , ,
 , , ,
 :
 ,
 ;
 ;
 ;
 ;

3)

;

4)

, , ,

5)

, , ,

6)

, ; ,

7)

;

8)

, , ,

9)

, , ,

, , ,
 , , ,
 ; ;
 , ; ,

,

,

,

,

,

;

.

,

,

.

,

,

.

.

;

,

.

,

,

,

,

,

.

.

;

,

;

,

,

;

,

,

;

,

.

.

;

,

,

.

;

1)

,
;

2)

, ;

3)

;

4)

;

5)

, ,
,

;

6)

, ,
.

,

.

, ,

.

.

.

() , ,

.

.

,

(

),

,

,

,

.

,

,

,

,

,

,

;

;

;

;

;

.

.

,

.

,

,

« ».

,

.

,

-

,

,

.

:

1)

(

—

)

;

2)

,
,
(—).

; ; , ,
,
, ; ,
; *

: 1)

, ; , ,

2)

;

3)

;

4)

;

5)

:

,

∴;

6)

;

7)

, .

; ;

,

.

.

:

1) : ; ,

2) : ; ;

; ; , , ;

3) ; , , - ;

4) : ; ,

5) ; - ; ,

6) ; - (,

); : ;

,

.

.

:

1) (

);

2) ;

3) .

,

,

,

,

;

,

;

;

;

;

;

;

;

;

.

:

1) , ,

,

,

,

;

2) , ,

,

;

3) :

-

-

,

， ， ，
；
，
；
，
， ， ，
，
，
；

4)

；
5)
，
， ()
；

6)

，
；
7) . ，
；

8)

；
9)
， ， ，
， .

- :
- 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)
 - 5)

-

-

,

;

;

.

,

,

.

:

,

,

,

.

1) , : ;

2) , .

1) , , ;

2) , ;
3) : ;

;

;

1) , ;

2) ;
3) ,

;

4)

, , ,
;

5)

;

6)

,

;

7)

.

;

8)

,

;

9)

;

10)

,

,

,

,

,

.

;

11)

;

12)

,

.

,

.

.

.

.

,

.

,

.

,

1)

2)

3)

4)

:

,

;

;

;

5)

;

6)

;

7)

,

;

8)

;

9)

,

;

10)

,

,

.

-

.

,

—

.

-

- , :

, ,

, .

- :

1) -

, -

2) ;

,

3) ;

4) ;

—

.

, ,

;

5) , . . .

« —

— ».

,

« » , , -

, ,

.

- :

, ,

,

2)

,

,

;

3)

,

,

,

,

,

;

4)

;

5)

,

;

6)

,

.

.

,

-

:

1)

.

,

,

,

;

2)

,

;

3)

:

,

,

;

;

;

,

;

,

,

;

4)

;

5)

-

,

.

-

;

6)

,

,

;

7)

,

;

8)

,

:

;

;

;

,

,

,

;

9)

;

10)

,

,

,

,

;

11)

,

;

12)

.

:

,

,

;

， ， -
· —
，
，
(，
)，
(， ， ， (. .) ， ，
— 20—30

1)

2)

3)

4)

， ， ，
(， ， ， . .) .

(-).

:

,

,

).

,

,

),

,

.

.

,

.

,

,

,

<<

>>

<<

>>

.

,

,

.

,

,

: 1);

12,

— 50 (

);

2)

,

3)

;

4)

5)

6)

7)

8)

9)

10)

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

. , —
; , .
,
.
, , —
.
,
,
.
,
.
,
.
.

1.

2.

?

3.

?

4.

5.

6.

(,).,

7.

8.

9.

.

8.1.

.
 .
 ,
 -
 , , , ,
 .
 : ,
 , !
 , , , ,
 . , , , ,
 — , , , ,
 , : ()
 , , , ,
 (), ,
 —
 . ,
 , , , ,
 .

— ,
 ,
 - .
 . ,
 ; .
 ,
 — .
 ,
 — .
 — .
 ,
 ,
 ,
 .
 ,
 ,
 — .
 ,
 ,
 .
 ,
 ,
 .
 () ,
 ,
 . .
 ,
 .

8.2.

—

.

.

.

,

,

,

.

.

,

,

,

:

,

,

,

..

(

,

,

)

,

(

,

,

,

,

..).

:

,

,

,

;

:

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

:

;

.

(« »; « ,

» . .);

,

;

,

;

- ,

,

»; « »;

« »;

...».

.

-

()

,

20

,

.

.

.(:

;

« »;

,

;

()

.

;

,

;

,

,

;

.

,

,

.

•

,

,

:

,

,

;

,

;

:

,

;

,

,

;

,

;

,

.

,

.

:

,

;

;

;

;

;

;

;

;

,

.

.

,

,

—

—

.

.

,

,

,

,

.

,

,

—

.

.

,

,

.

,

.

,

,

.

:

;

,

()

;

,

;

45 ;

,

,

;

;

•
•
, ,
, ,
•
,
•
,
•
- ,
•
,
•
: «
, »;
•
, ,
• , ,
, , ,
•
, ,
•
, ,
•
:
, ,
, ,
•

8.3.

()

,

,

.

,

.

,

()

(

,

,

,

)

(

,

,

,

(),

,

,

).

.

,

,

, ...

,

,

,

,

,

.

.

,

.

-

,

:

,

,

...

,

.

,

.

,

:

,

,

,

,

.

.

);

(70—90

)

(

)

1—3

;

;

;

;

;

;

,
.
,
,
.
— , — .
.
.
.
, .
.
, ,
, ,
, ,
, ,
, ,
, .
: . « »? :
. « », .
! (, ,
.) : ?
: 4 ? (
.)
: , .
?
: ... (,
.
.) :...

: ... (.)

: « . , »

- . : (, . .);

. — , , — , . (,)

, . : « » —

. ,

,

,

-

.

,

—

,

,

:

—

,

· ,

, ,

;

,

,

.

,

· ,

;

,

(

,),

;

«

»,

, ,

«

»,

,

,

;

()

.

«

»,

,

1.

(« »).

8.4.

(

, ,); —

. , ,

. :

1) —

;

2) .

, , —

. , .

, ,

. , .

, ,

. ()

. —

- . , ,

, , , :

.

. :

· ,
- . , : «
» « , ».
: «
, , » .

8.5. ().

,
·
— .
, ,
- .
, .
,
, .
, ,
, (,),
. (,) ,
,
, — .
· ,
, —
·
; ,
· —
- ,
- .

,
.
.
,
,
« ?»,
?

, . , -
, , ,

, , .

, — ,

,

.

,

,

,

—

,

.

—

,

.

.

.

,

-

,

,

.

—

.) , (

, , ,

. , .

. ,

. ,

. ,

. ,

, , .

. ,

, , .

— () .

, : ,

(: ;

, ;);

(; ;
);
(; ;
, ; ;
);
(, ;
;
;
);
(; ;
;
);
(; ;
- , ;
).
, —
, :
(, ;
;
);
(, , ,
;
);
(;
; , — ,).

8.6.

— 51 %; — 30 %;
— 15 %;
— 3 %; — 1 %.

() ,

, ,

, . , - , .

, : ,

, . ,

, , . ,

(, 400).

, . , . , . , . , .

(public relations)

, « »,

.

,

,

,

-

,

-

-

,

-

,

,

.

8.7.

.

,

,

.

.

—

,

,

,

.

—

.

,

:

.

.

,

(

),

,

,

,

,

.

,

,

.

,

,

,

.

:

,

—

,

;

,

,

:

;

,

,

;

;

,

,

—

:

;

;

;

,

;

;

:

;

,

.

,

—

,

,

.

,

,

.

,

,

.

8.8.

• ,
• -
•
,
•
—
• ,
•
•
,
• ,
,
,
,
,
,
•
, , ,
,
•
,
— •
,
• ,
,
•

—

,

.

,

.

(

,
,

,

),

,

.

« »

.

,

(

,

«

»,

).

«

»,

,

,

,

.

,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

,

.

,

.

.

,

1. ?
- 2.
3. ?
4. ?

5. , ,
?

6. .

7. .

8. ?

9. ?

1.

(25 1997 .
490, . 2 1999 . 1104,
15 2000 . 693)

1.

I.

1.

« »
(

).

2.

, :

« » — (, ,
) ,

;

« » — ,

() ;

« » — ,
,

II.

,

3.

(), (

) .

.

—

4.

,

.

,
 ,
 :
 ;
 ;
 ,
 ;
 (, , ,
 , , ,
 , , ,
);
 , - ,
 ;
 ,
 ;
 ();
 , ();
 ;
 ;
 ;
 , , ,
 ;
 , , , ;

, ; .

, .

, —

5.

.

,

.

6.

,

,

,

,

,

.

,

,

(),

.

.

.

7.

—

,

,

,

-

,

,

.

8.

, ,
,
.
() ,
, :
(
— , , ,);
, , ;
();
();

9.

,
10.

,
11.

, ,
12. (),

() .

13.

— 12

(0 12)

:

6
6 12
12 24

— ;
— ;
—

() .

(24)

III.

14.

15.

:
;
;

;

;

, , ,

16.

17.

925

,

,

,

18.

,

,

,

,

,

19.

20.

,

,

,

IV.

21.

:

;

,

.

,

.

.

,

,

,

10

.

,

.

,

.

22.

(,

)

()

3 %

()

,

23.

()

3 %

.

, :

;

;

.

,

.

,

.

.

,

,

,

,

.

24.

,

,

,

,

25.

.

,

,

,

«

».

26.

,

.

27.

(

),
()

-

2.

I.

1.

2.

2 .

3.

4.

4.1.

4.2.

4.3.

4.4.

4.5.

4.6.

4.7.

4.8.

4.9.

4.10.

5.

6.

.)

1.

1.1.

1.2.

1.3.

1.4.

1.5.

1.6.

1.7.

1.8.

1.9.

1.10.

1.11.

2.

2.1.

2.2.

3.

3.1.

3.2.

4.

4.1.

4.2.

III.

1.

2.

,

.

3.

()

.

4.

,

5.

()

,

(

,

—

).

6.

IV.

.

:

1.

,

,

,

.

2.

,

,

,

,

3.

,

.

I.

1.

2.

3.

(, _____ .)

, ,

4.

5.

, _____ ()

,

.

6.

7.

8.

9.

10.

:

II.

:

1.

2.

,

3.

4.

.

5.

6.

.

7.

,

.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

III.

1.

2.

3.

4.

IV.

: 1.

2.

, — ,
,

3.

— ,
.

1. (,
) (. . 20 , 12 1996 ., 24 1997 ., 8
, 17 1999 ., 16 , 15 , 26 2001 ., 21 , 14,
26 2002 ., 10 , 26 , 11 , 23 2003 ., 29
, 29 , 2 2004 .).

2. — 31
1998 . 146- 5 2000 . 117- (.
. 30 , 9 1999 ., 2 , 5 , 29 2000 ., 24
, 30 , 6,7, 8 , 27,29 , 28,29, 30, 31 2001 ., 29
, 24, 25 , 24, 27, 31 2002 ., 6, 22, 28 , 6, 23, 30 , 7
, 11 , 8, 23 2003 ., 5 , 29, 30 , 20, 28, 29 ,
18, 20, 22 , 4 , 2 2004 .).

3. 7 1992 . 2300-1 «
» (. . 2 1993 ., 9 1996 ., 17
1999 ., 30 2001 ., 22 , 2 , 21 2004 .).

4. 18 1995 . 108- « » (.
. 18 , 14,30 2001 ., 20,22 , 2 2004 .).

5. 24 1996 . 132- «
» (. . 10
2003 ., 22 2004 .).

6. 8 2001 . 128- «
» (. . 13,21
, 9 2002 ., 10 , 27 , 11, 26 , 23 2003
, 2 2004 .).

7. 27 2002 . 184- «
».

8. 22 2003 . 54 - «
-
() ».
9. 25 1997 . 490 «
» (. . 2 1999 ., 15 2000 .).
10. 15 1997 . 1036 «
» (. . .
21 2001 .)
11. 13 1993 . 121 «
».
12. 21 2003 . 197 «
».
- 13.
- 14 2001 . 36 « » (.
. 31 , 20 2002 ., 15 2003 .).
1. « ». 2004. 4.
2. « ». 2001. 10.
3. « ». 1997. 1.; 2003. 5.
4. « ». 2003. 1.
5. « ».
6. « ».
7. « ». 2004. 4.
8. « : ». 2004. 2.
9. « : , , ».
10. .
11. « ».
12. « ». 2004. 4.

1. . « »
// .2003. 5.
2. : , ,
. : - ,2001.
3. . . . : ,1999.
4. . . / .
. : ,1995.
5. . , . . : . :
,1994.
6. .
. www.hr-journal.ru.
7. . . .
// .2004. 1.
8. . . . //
.2004. 2.
9. . . .
// .2004. 6.
10. . . .
//
. : . . . ,1997.
11. . . . - () // .1998.
1. 1.
12. . , . .
. : ,2002.
13. . . . : ,
2003.
14. . . :
,2003.

15. . . . ,
 . . . , 1980.
16.
 / : , 1998.
17. ,
 . . . : , 1995.
18.
 , 2000.
19. / .
 . : , 1992.
20. :
 . . . : - . - , 1999.
21. :
 , 2000.
22. : /
 . : , 2001.
23. . / . . . : , 2002.
24. //
25. . 2004. 4.
 - . ,

1993.