**Самостійна робота  оцінюється  у 30 балів**

**Тему розрахункового графічного завдання студент виконує з**[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)**но з варіантом за останньою цифрою**[**залік**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=389115)**ової книжки. Відповідно до варіантом студент повинен проаналізувати можливість підвищення категорії готелю згідно з діючою нормативно- правовою базою, що регламентує діяльність готельних підприємств в Україні, а також виконати розрахункову частину. У теоретичній частині під час опису роботи однієї зі служб готелю студент може самостійно обирати яку саме службу готелю він буде описувати**

**Варіанти для виконання розрахунково-графічного завдання**

|  |  |
| --- | --- |
| №варіанту | Завдання |
| 1 | Підвищення категорії готелю з категорії «Одна зірка» в категорію «Дві зірки» |
| 2 | Підвищення категорії готелю з категорії «Дві зірки» в категорію «Три зірки» |
| 3 | Підвищення категорії готелю з категорії «Три зірки» в категорію «Чотири зірки» |
| 4 | Підвищення категорії готелю з категорії «Чотири зірки» в категорію «П'ять зірок» |
| 5 | Підвищення категорії готелю з категорії «Одна зірка» в категорію «Дві зірки» |
| 6 | Підвищення категорії готелю з категорії «Дві зірки» в категорію «Три зірки» |
| 7 | Підвищення категорії готелю з категорії «Три зірки» в категорію «Чотири зірки» |
| 8 | Підвищення готелю з категорії «Чотири зірки» в категорію «П'ять зірок» |
| 9 | Підвищення категорії готелю з категорії «Дві зірки» в категорію «Три зірки» |
| 10 | Підвищення категорії готелю з категорії «Три зірки» в категорію «Чотири зірки» |

**Рекомендації до виконання самостійного індивідуального науково-дослідного завдання на тему "Підвищення категорії готелю (на прикладі\_\_\_\_\_\_\_\_\_ готелю)» 2 курс, 2-й семестр**

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (далі ІНДЗ) необхідне для систематизації, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни «Організація готельного господарства». ІНДЗ дозволить студентам набути необхідні практичні навички при вирішенні конкретних практичних завдань, розвинути навички самостійної роботи й оволодіти методикою ведення наукових досліджень, пов'язаних з темою ІНДЗ.

**Вимоги щодо оформлення завдання та його струк**[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)**а**

Метою виконання ІНДЗ є закріплення і поглиблення теоретичного матеріалу і практичних навичок з функціонування підприємств сфери гостинності, а також розгляд існуючого стану досліджуваного готельного підприємства і виявлення можливостей підвищення якості готельних послуг, що надаються, шляхом поліпшення комфорту номерного фонду.

Вивчення особливостей обслуговування клієнтів у готельних підприємствах дозволить побудувати ефективну систему управління його структурними підрозділами на основі вивчення:

-     функціонально-технологічної структури готельного підприємства;

-     технологічної схеми взаємодії служб готелю;

-     систем управління готельним майном;

-     повного технологічного готельного циклу.

При написанні ІНДЗ необхідно визначити можливість переведення готельного підприємства у вишу категорію на підставі вивчення його матеріально-технічної бази, з'ясування необхідності й доцільності даного заходу шляхом оцінки конкурентів досліджуваного готелю, тобто за допомогою проведення маркетингових досліджень.

ІНДЗ студент виконує відповідно до свого варіанта за допомогою комп’ютера гарнітурою Times New Roman, через полуторний інтервал, розмір шрифту 14 пт або рукописним способом на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210 х 297 мм). Рамку полів не проставляють. Допускається виконання ІНДЗ рукописним способом.

Сторінки роботи повинні бути пронумеровані. Номери сторінок відповідних розділів також повинні бути вказані в змісті. Кожен розділ ІНДЗ повинен містити висновки з даного питання.

Загальний обсяг ІНДЗ складає 20 - 25 сторінок (машинописним способом), рукописним способом - не менше 18 сторінок зошита.

Індивідуальне наукове дослідне завдання  має наступну структуру і складається з двух етапів виконання:

**Перший етап виконання включає в себе наступні питання**

Вступ

Розділ 1. Характеристика готельного підприємства.

Розділ 2. Визначення категорії готелю.

Розділ 3. Шляхи досягнення готелем вищої категорії.

Висновок.

Список використаних джерел.

**Другий етап виконання включає в себе наступні питання**

Розділ 4. Організаційна послідовність проведення заходів і обґрунтування необхідності підвищення категорії готелю.

Розділ 5. Розрахунок за мешкання в готелі.

Розділ 6. Опис роботи служби готелю (поверхової служби, служби прийому і обслуговування або будь-якої іншої на вибір).

Висновок.

Список використаних джерел.

**Завдання, які необхідно здійснити в ході виконання ІНДЗ**

-     розробити план системи заходів щодо забезпечення необхідної якості послуг гостинності;

-     забезпечити дотримання санітарно-гігієнічних вимог якості в процесі експлуатації готельного підприємства;

-     спроектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності;

-     розробити нові послуги гостинності і визначити їх соціально-економічну ефективність;

-     розробити допоміжний технологічний цикл процесу розміщення;

-     організувати процес виробництва готельних послуг з урахуванням особливостей сезонності понизу на послуги підприємств індустрії гостинності.

**Порядок виконання ІНДЗ**

**Вступ**

У вступі здобувач відображає цілі й завдання дослідження, розглядає основні тенденції в розвитку індустрії гостинності України, значення якості готельних послуг, що надаються, на можливість його стабільного і ефективного функціонування в довгостроковій перспективі.

**Розділ 1. Характеристика готельного підприємства**

У назві цього розділу повинна бути назва досліджуваного готелю (наприклад, характеристика [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)сько-оздоровчого комплексу «Україна» м. Одеса). При описі готельного підприємства слід вказати:

-     адресу;

-     рік його введення в експлуатацію;

-     структуру номерів (кількість номерів, місць);

-     відомості про ціни на номери (місця);

-     переважаючий контингент і остей і функціональне призначення готелю;

-     основні технічні характеристики готелю: існуючі системи

-     водопостачання, водовідведення, кондиціювання повітря, наявність або відсутність місцевих АТС та інші технічні особливості;

-     перелік додаткових послуг, що надаються, з режимом роботи відповідних служб;

-     відомості про обслуговуючий персонал, його підготовку, досвід (стаж) роботи, відомості про освіту.

Розглянемо для прикладу характеристику туристсько-оздоровчого комплексу «Україна» м. Одеса.

ТОК «Україна» складається з 2-поверхового корпусу сучасної споруди, розташованого в 50 м від моря, в курортній зоні м. Одеса, у двох кілометрах від з\д вокзалу, 900 м від центру міста, має зручні під'їзні шляхи.

Прилегла територія упорядкована. Є місце для парковки автомобілів. У корпусі розміщені: відеосалон, дитячі ігрові кімнати, тренажерний зал, більярдний зал, камера схову, перукарня, бібліотека, прокат предметів побутового, туристського і спортивного призначення, шахово-шашковий клуб. На території розташовані спортмайданчики, тенісний корт, дитячі ігрові майданчики.

Міські й міжміські телефони встановлені у вестибюлі. Є стоматологічний кабінет, оснащений сучасним обладнанням. ТОК «Україна» має власний пляж, на який відпочиваючих доставляють автобусом. Пляж обладнаний роздягальнями і ліжаками.

Юридична адреса комплексу: Україна, м. Одеса, вуя. Пушкіна, 1\64.

Згідно з ліцензією готель «Україна» здійснює наступні види діяльності:

-     організація прийому і обслуговування іноземних туристів в Україні [міжнародний туризм](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198877&displayformat=dictionary));

-     організація прийому і обслуговування вітчизняних туристів (внутрішній туризм);

-     організація туристських поїздок за межі України (зарубіжний туризм);

-     організація масового і спортивно-оздоровчого туризму (самодіяльний туризм);

-     екскурсійна діяльність, яка здійснюється за умови найму екскурсоводів, які мають відповідний дозвіл Державної служби туризму і курортів.

Основні послуги, що надаються туристам в ТОК «Україна»:

-     розміщення в житлових приміщеннях, обладнаних необхідним набором меблів, жорстким і м’яким інвентарем;

-     організація і проведення планових туристських походів і екскурсії у супроводі екскурсоводів;

-     надання послуг харчування в готелі, а також в поході з розрахунку вартості, передбаченої путівкою;

-     користування санітарно-побутовими приміщеннями, прасувальними кімнатами, приміщеннями для прання білизни, сушарками;

-     транспортне обслуговування, зокрема надання автобусів для планових туристсько-екскурсійних заходів;

-     прийом замовлень від туристів на квитки (авіаційні, з/д, автобусні, на морські судна) для виїзду з кінцевої бази маршруту.

Розглянемо технічні характеристики готелю. У ньому є водопровід, каналізація, цілодобове гаряче централізоване водопостачання. З причини того, що будівля 2-поверхова, пасажирський і вантажний ліфти відсутні. Телефонізовано 30% номерів, є ксерокс і факс. Структура номерного фонду наведена в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 - Структура номерного фонду готелю «Україна»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номерний фонд | Кількістьномерів | Кількістьмісць | Площаномера, м2 |
| 1 комп. 2-х місний напівлюкс | 5 | 10 | 15 |
| 1 комн. 2-х місний | 25 | 50 | 12 |
| 1 комн. 1 місний | 20 | 20 | 8 |
| 1 комн. 3-х місний | 7 | 21 | 16 |
| Всього: | 57 | 101 |   |

Кадровий склад комплексу укомплектований і професійно підготовлений. Працівники є висококласними фахівцями із стажем роботи в даній сфері 10 і більше років.

ТОК «Україна» спеціалізується на прийомі й обслуговуванні туристів, які приїздять в м. Одеса з метою відпочинку і оздоровлення, тому він орієнтований на розміщення клієнтів на тривалий термін (1-3 тижні) і має властиве для курортних готелів коливання попиту на готельні місця залежно від сезону.

**Розділ 2. Визначений категорії готелю**

При виборі засобів розміщення одним головних критеріїв відбору для клієнтів є відповідність ціни якості життя в готелі. Поняття «Якість житія» включає: розмір номерів, якість меблів і іншою обладнання, наявність і впорядкування території (її площа, озеленення, наявність під’їзних шляхів і автостоянки), асортимент додаткових послуг, близькість до пляжу і розважальних центрів, популярність курорту в цілому і готелю, зокрема.

У цьому розділі необхідно визначити категорію готельного підприємства шляхом порівняння його матеріально-технічної бази, пропонованого рівня обслуговування з вимогами ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».

***Критерії оцінки готельних підприємств***

Мета класифікації - визначення відповідності конкретного готелю встановленим критеріям або прийнятим стандартам на обслуговування. Наприклад, існують критерії «International Association», по яких вибірково оцінюються готелі окремих країн. Але в будь-якій країні світу існують свої підходи до класифікації готелів. В США, наприклад, вони розрізняються навіть по штатах. В цілому системи класифікації можна розділити на дві основні групи:

-     "зоряна" система на основі французької національної класифікації поширена в більшості країн. Розряд встановлюється шляхом привласнення певного числа зірок (від 1 до 5);

-     бальна, або індійська система, в основі якої лежить оцінка готелю експертною комісією.

Відповідно до французької "зоряної" системи класифікації оцінюються наступні параметри готелю:

-                   характеристика номерного фонду: площа номерів, частка одномісних номерів, одно- і багатокімнатних номерів, наявність комунальних зручностей в номерах і на поверхах, комфортність номерів. Мінімальна кількість номерів для всіх категорій готелів встановлюється від 7 до 10;

-     обладнання і оформлення інтер'єру;

-     інформаційне забезпечення, в т.ч. наявність телефонного, телефаксного і телетайпного зв'язку;

-     наявність і характеристика ліфтів;

-     характеристика громадських приміщень, кіноконцертних і конференц-залів (для вищих категорій), холів і приміщень для ділових зустрічей, відпочинку', занять спортом;

-     наявність і характеристика підприємств харчування: ресторанів, їдалень, гриль барів, кафе, буфетів;

-     забезпечення можливості надання послуг торгівлі, побутового обслуговування, інших додаткових послуг;

-     характеристики будівлі, під'їзних шляхів, розвиток інфраструктури;

-     облаштування прилеглої до готелю території.

Певні вимоги ставляться до персоналу, який працює в готелях. Обов'язковим є знання працівниками контактних професій (менеджери, портьє, та ін.) іноземних мов: у 1- і 2-зіркових готелях - одна іноземна мова, в готелях вищих категорій (3-5 зірок) - до 4 мов.

Часто буває, що готельному підприємству надається певна категорія при фактичному виконанні всіх без винятку вимог ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів» (до даної категорії), при цьому вимоги за деякими пунктами можуть бути навіть перевиконані й відповідати вимогам до готелів вищих категорій. І навпаки, готелю можуть присвоїти певну категорію, хоча по деяких критеріях оцінки є незначні розбіжності, тобто фактично він не відповідає наданій категорії.

З урахуванням цих факторів в даному розділі РГЗ треба провести атестацію досліджуваного готельного підприємства і присвоїти йому відповідну категорію (від 1 до 5 зірок) за фактично виконаними вимогами ДСТУ і прокоментувати виконання або невиконання цих вимог, починаючи с п. 1 "Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою" і закінчуючи п. 13 "Вимоги до персоналу та його підготовленості". Наприклад, проаналізувавши матеріально-технічну базу, номенклатуру і якість послуг, шо надаються, а також рівень обслуговування готелю "Україна" м. Одеса, можна дійти висновку про те, що він відповідає категорії "2 зірки".

**Розділ 3. Шляхи досягнення готелем вищої категорії**

У назві цього розділу необхідно конкретизувати, який готель з якої категорії в яку потрібно перевести (наприклад. шляхи досягнення ТОК "Україна" категорії "3 зірки").

Оскільки в розділі 2 досліджуваному готельному підприємству надається яка-небудь категорія за фактичним виконанням ДСТУ 4269:2003, залишаються деякі пункти (або підпункти в них), які вже виконані або перевиконані і досягають рівня вищої категорії. У даному розділі слід проаналізувати матеріально-технічну базу готелю і виявити необхідні перетворення, виконання яких дозволить йому вийти на вищий рівень.

Розділ 3 рекомендується виконувати у вигляді таблиці. Наприклад, для ТОК "Україна" м, Одеса варіант 2 (переведення готелю з категорії "дві зірки" в категорію "три зірки") таблиця виглядатиме таким чином:

Таблиця 3.1. - Перелік вимог з метою досягнення готелем категорії "3 зірки"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вимоги | \*\* | \*\*\* | Необхідні заходи |
| 1. Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою |
| Вивіска:-                   із зовнішнім освітленням або що світиться-                   що світиться з емблемою |   + |    + | Облаштувати емблему |
| Вхід до готелю:1.                 окремий службовий вхід2.                 вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично3.                 вхід для гостей з повітряно-тепловою завісою і дашком на шляху від автомобіля |   | + +  + | Облаштувати окремий службовий вхід.Готель вже облаштований подвійними дверима, що відчиняються автоматично.Готель вже має повітряно теплову завісу і дашок на шляху від автомобіля. |
| Вхід до ресторану (кафе, бару)—                  з готелю—                  окремий вхід з вулиці до об’єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого) |   + |    + | Облаштувати окремий вхід |
| … | … | … | … |

Таким чином, необхідно встановити розбіжності за всіма пунктами, закінчуючи п. 13 "Вимоги до персоналу та його підготовленості". і зробити  відповідні висновки

**Розділ 4. Організаційна послідовність впровадження заходів і обґрунтування необхідності підвищення категорії готелю**

Будівля готелю є багатофункціональною спорудою і містить технічно складне облаштування.

Будівництво і реконструкція будівлі готелю вимагають крупних інвестицій. Тому важливо проаналізувати фінансові, технічні й архітектурно- планувальні можливості підвищення категорії готелю.

У ДСТУ 4269:2003 наводяться 13 вимог до готелів різних категорій. У цьому розділі РГЗ потрібно визначити послідовність здійснення необхідних перетворень, тобто розставити ці 13 пунктів за їх значущістю, пріоритетністю, починаючи із значніших і складніших і закінчуючи менш істотними.

*Примітка.* Починати переведення готелю у вищу категорію необхідно з п. 4 "Номерний фонд", оскільки якщо архітектурно-планувальне рішення поверху не дозволяє збільшити площі номерів і додати в них відповідну кількість одиниць сантехнічного обладнання, підвищення категорії готелю неможливе навіть за умови виконання решти вимог.

Після визначення послідовності перетворень, що проводяться, необхідно дати їм загальну оцінку (за даними розділу 3). Чим менше розбіжностей в матеріально-технічній базі, рівні обслуговування і пропонованому спектрі послуг досліджуваного готелю з вимогами до бажаної категорії, тим легше і дешевше його здійснити.

Якщо розбіжностей все-таки забагато і вони вимагають значних капітальних вкладень, існують причини, за яких проведення заходів з підвищення категорії готелю все таки необхідне і має сенс.

Для обґрунтування переведення у вищу категорію потрібно проаналізувати готельні підприємства та інші засоби розміщення, що знаходяться в безпосередній близькості від готелю. При цьому треба виявити переваги даного готелю після підвищення його категорійності в порівнянні з конкурентами. Рекомендується особливу увагу при цьому приділяти наступним питанням:

-     ціновій політиці готелів-конкурентів;

-     рівню обслуговування в цих готелях;

-     спектру пропонованих готельних послуг (які відсутні в порівнянні з досліджуваним готелем, а які, навпаки, є);

-     порівнянню контингенту гостей (функціональному призначенню готелю);

-     категорії готелів-конкурентів.

**Розділ 5. Розрахунок за мешкання в готелі**

У цьому розділі потрібно виконати розрахунок за мешкання відповідно до завдання за варіантом студента.

Оплата номерів (місць) у готелі регламентується «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03,2004 р.), а саме п. 3 "Порядок [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та сплаві послуг". Відповідно до нього в готелі оплата проводиться на підставі цін і тарифів, що встановлюються самостійно або на договірній основі.

Плата та надання готельних послуг стягується відповідно до єдиної розрахункової години - 12-ї години поточної доби за місцевим часом. Готель з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину. При проживанні у готелі менше однієї доби та в разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг. При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.

Враховуючи той факт, що затверджені Правила дають достатньо велику свободу готельним підприємствам у встановленні своєї цінової політики, необхідно звернутися до попереднього нормативного документа - «Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні» (Наказ №77\44 від 10.09.96), які були основою для розробки нових Правил, що діють.

Знаючи основні положення даного нормативного документа, співробітникам сфери готельного господарства легше буде орієнтуватися в законодавчій базі, що актуалізує необхідність їх вивчення.

Відповідно до «Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні» при мешканні в готелі менше 1 доби оплата стягується за повну добу незалежно від розрахункової голини. При розміщенні до розрахункової години (з 0 до 12 годин) плані за мешкання не сплачується за умови, що номер заздалегідь не був заброньований.

При виїзді протягом 12 годин після розрахункової години (з 12 до 0) оплата стягується за половину доби, а при виїзді більше 12 годин після розрахункової години оплата стягується як за повну добу.

За мешкання дітей віком до 12 років без надання місця плата не стягується. При розміщенні дітей від 2 до 12 років (і наданням місця) плата стягується у розмірі 50% вартості одного місця в 2х-місному номері. Діти до двох років проживають безкоштовно.

*Оплата додаткових місць*

У номерах вищих категорій додаткове місце прирівнюється до вартості основного місця. У решті номерів на додаткове місце надається знижка в розмірі 20% вартості основного.

*Плата за бронювання* стягується в розмірі 50% вартості місця за добу.

При прибутті групи або окремих членів групи після дати, вказаної в заявці. понад броню стягується плата за фактичний *час простою номера* або місця (незалежно від часу прибуття в готель), але не більше ніж за добу.

Оскільки готель є підприємством безперервної дії, з метою забезпечення контролю за кількістю наданих ліжко-діб і складання щомісячних фінансових звітів всі рахунки в готелі на 1200 першого числа кожного місяця закриваються і з цієї миті відкриваються нові. Для прикладу розглянемо розрахунок кількості діб мешкання (табл. 1).

Таблиця 1. - Розрахунок кількості діб мешкання в готелі

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Заїзд | Виїзд | Кількість діб |
| дата | години | дата | години |
| 1 | 18.06 | 1800 | 21.06 | 1500 | 3,5 (3) |
| 2 | 24.06 | 1300 | 25.06 | 200 | 1 |
| 3 | 27.06 | 500 | 29.06 | 300 | 2 |
| 4 | 29.06 | 900 | 2.07 | 2300 | 2/1,5 |
| 5 | 3.06 | 1100 | 5.06 | 1400 | 2,5 (2) |
| 6 | 6.06 | 1500 | 8.06 | 600 | 2 |
| 7 | 9.06 | 1900 | 12.06 | 2100 | 3,5 |
| 8 | 12.06 | 1700 | 14.06 | 1100 | 2 |
| 9 | 15.06 | 1600 | 17.06 | 2000 | 2.5 |
| 10 | 16.06 | 1400 | 18.06 | 1600 | 2,5 (2) |

Крім загальновстановлених правил оплати за мешкання готелі можуть встановлювати свої внутрішні правила, якщо вони не суперечать основним. "Правила, що не суперечать основним", - ці правила зручніші й гнучкіші, покликані встановлювати умови оплати прийнятніші для клієнтів. До них можна віднести почасову оплату або оплату за 0,5 діб при фактичному мешканні менше 6 годин, незалежно від розрахункової години.

Якщо клієнт виїжджає з готелю протягом 2-3 годин після розрахункової години (1200), то оплату за 0,5 діб рекомендується не стягувати, оскільки попит на готельні місця в багатьох містах України невисокий (це стосується і кримських готелів у період міжсезоння).

Таким чином, у прикладах 1, 5 і 10 табл. 1 прийнятні обидва варіанти оплати за мешкання. При цьому кількість діб мешкання згідно із загальновстановленими правилами оплати вказана без дужок, а в дужках - варіант, що рекомендується, який можливий за наявності внутрішніх правил оплати, які затверджуються керівництвом готелю.

Оскільки всі рахунки в готелі закриваються в 1200 першого числа кожного місяця і з цієї миті відкриваються нові, в готелі складаються два рахунки за мешкання (приклад 4 в табл. 5.1). При цьому кількість діб мешкання вказується через дріб (кількість ліжко-діб перебування гостем в першому місяці / кількість ліжко-діб перебування в другому).

Розглянемо дію правил оплати за мешкання на конкретному прикладі.

Громадянин України Іванов А.В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в 2х-місному номері по броні 30 серпня о 1800 і мешкав до 2 вересня 2200 (сплачував номер повністю, тобто 2 місця). У користування йому були надані холодильник і телевізор, що не входять у вартість номеру. Тариф місця - 50 грн. Ціна холодильника - 3 грн., телевізора - 5 грн. за добу.

Провести розрахунок за мешкання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму №4-Г (приклад форми звітності можна взяти у методичних рекомендаціях з дисципліни, як знаходяться в розділі "Методичне забезпечення дисципліни")

1. Визначимо кількість діб мешкання гр. Івановим у готелі. З урахуванням того, що гр. Іванов заїхав в готель в серпні, а виїхав у вересні, в завданні необхідно заповнити два рахунки:

-     з 30.08. 1800до 1.09. 1200;

-     з 1.09. 1200 по 2.09. 2200.

У першому випадку кількість діб мешкання складе - 2, в другому - 1,5.

2. Визначимо ціну місця. Вона складається з тарифу і суми податків, що стягуються за мешкання в готелі. До таких податків відносять податок на додану вартість (ПДВ). Таким чином, ціна місця визначається за формулою:

*Ц = Т + ПДВ*(1)

де Ц - ціна місця в готелі;

Т — тариф місця;

ПДВ — податок на додану вартість.

У нашому завданні ціна складе:

Ц= 50 +10 = 60 грн.

3. Визначимо вартість мешкання в готелі гр. Іванову з урахуванням ціни і займаних ним місць:

за серпень: 60 грн.\* 2 місця \* 2 діб = 240 грн.

за вересень: 60 грн. \* 2місця \* 1,5 діб = 180 грн.

4. Розрахуємо вартість броні.

Оскільки оплата за бронювання номерів (місць) в готелях стягується у розмірі 50% від ціни місця за добу, то в нашому прикладі вартість броні складе:

2 місця \* 60 грн.\* 0,5 = 60 грн.

5. Розрахуємо суму оплати за додаткові послуги.

Оскільки оплата за телевізор і холодильник встановлюється подобово, то тривалість їх експлуатації співпадає за часом з кількістю діб мешкання гр. Івановим у готелі.

Таким чином, сума сплати за телевізор і холодильник у серпні складе:

1.   TV = 5 \* 2 діб = 10 грн.

2.   Хол. = 3 \* 2 діб = 6 грн.

У вересні:

3.   ТV = 5 \* 1,5 =- 7.5 грн.

4.   Хол.= 3 \*1,5 = 4,5 грн.

6. Визначимо загальну суму за мешкання і додаткові послуги з двох рахунків:

за серпень: 240 + 60 + 10 + 6 = 316 грн.

за вересень: 180 + 7,5 + 4,5 = 192 грн.

Сума до оплати по двох рахунках складе: 316 + 192 = 508 грн.

На підставі проведених розрахунків заповнимо рахунок форми №4-Г  (приклад форми звітності можна взяти у методичних рекомендаціях з дисципліни, як знаходяться в розділі "Методичне забезпечення дисципліни"). У нашому прикладі їх буде два.

На підставі складених рахунків і виконаних розрахунків заповнюють розрахункове завдання.

Розрахункову частину в даній роботі (розділ 5) виконують аналогічно розглянутому вище прикладу. У додатку 2 (приклад  додатку  можна взяти у методичних рекомендаціях з дисципліни, як знаходяться в розділі "Методичне забезпечення дисципліни")наведено чистий бланк завдання, який необхідно збільшити до формату А4 і заповнити відповідно до варіанта (колонки 1 - 16, 20, 30). У колонки 18-29 записують результати розрахунків. Лист завдання додається в розрахунковій частині роботи (розділ 5).

Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок №00765

|  |  |
| --- | --- |
| Іванов А.В.(ПІБ) |   |
| Заїзд 30.08. 1800                    (дата)         (час) | Кількість дію мешкання 2 |
| Виїзд 1.09. 1200                    (дата)         (час) | № кімнати 215 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Ціна, грн. | Сума, грн. |
| Броня | ліжко-діб | 0,5 \* 2 | 60 | 60 |
| Мешкання | ліжко-діб | 2 \* 2 | 60 | 240 |
| Телевізор | ліжко-діб | 2 | 5 | 10 |
| Холодильник | ліжко-діб | 2 | 3 | 6 |
| ПДВ (20%) | ліжко-діб | 2 \* 2 | 10 | 40 |
| Разом: |   |   |   | 316 |

Триста шістнадцять грн. 00 коп.

 Форма №4-Г

м. Харків

готель "Національ"

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00766

|  |  |
| --- | --- |
| Іванов А.В.(ПІБ) |   |
| Заїзд 01.09. 1200                    (дата)         (час) | Кількість дію мешкання 1,5 |
| Виїзд 02.09. 2200                    (дата)         (час) | № кімнати 215 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування платежів | Одиниця виміру | Кількість | Тариф, грн. | Сума, грн. |
| Мешкання | ліжко-діб | 1,5 \* 2 | 60 | 180 |
| Телевізор | ліжко-діб | 1,5 | 5 | 7,5 |
| Холодильник | ліжко-діб | 1,5 | 3 | 4,5 |
| В т. ч. ПДВ (20%); | ліжко-діб | 1,5 \* 2 | 10 | 30 |
| Разом: |   |   |   | 192 |

Сто дев'яносто дві грн. 00 кол.

**Розділ 6. Опис роботи служби готелю**

Організаційна структура готельного підприємства визначається його призначенням, місцеположенням, специфікою гостей га іншими чинниками. Вона є віддзеркаленням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника готелю. Основні служби, наявні в будь-якому готелі, наступні:

-     служба управління номерним фондом;

-     адміністративна служба;

-     служба громадського харчування;

-     комерційна служба;

-     інженерні, технічні служби;

-     допоміжні й додаткові служби.

*Служба управління номерним фондом* займається вирішенням питань, пов’язаних з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибувають в готель, реєстрацією і розміщенням в номерах, відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі, забезпечує обслуговування гостей в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в них, займається наданням побутових послуг гостям.

*Адміністративна служба* відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання норм і правил з охорони праці, техніці безпеки, протипожежній і екологічній безпеці.

*Служба ресторанного господарства* забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе і барах готелю, вирішує питання організації і обслуговування банкетів, презентацій та ін.

*Комерційна служба* займається питаннями оперативного і стратегічного планування, аналізує результати господарської і фінансової діяльності.

*Інженерні (технічні) служби* створюють умови для функціонування систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку.

*Допоміжні служби* забезпечують процес роботи готелю, пропонуючи послуги пральні, білизняної служби, послуги складу та ін.

У цьому розділі ІНДЗ треба детально описати роботу однієї з вищеперелічених служб або будь-якої іншої служби на розсуд студента. При цьому особливу увагу потрібно приділяти наступним питанням;

-     складу служби;

-     режиму роботи і графіку виходу на роботу обслуговуючого персоналу;

-     посадовим обов'язкам персоналу;

-     документообігу по даній службі і особливостям обліку документів строгої звітності (якщо такі є);

-     процесу безпосередньої роботи персоналу або процесу обслуговування клієнтів (наприклад, розглянути процес поселення гостей при заїзді в готель при описі роботи служби прийому і обслуговування, послідовності і видам прибиральних робіт-при описі роботи поверхових служб).

**Висновки**

Наприкінці виконання цього завдання студенти підводять підсумки но кожному виконаному розділу і всій роботі в цілому. При цьому студентам необхідно дати оцінку отриманим результатам роботи, визначити соціальну й економічну значущість підвищення категорії дослідженого готельного підприємства.