

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання курсової роботи
з дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для студентів усіх форм навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
галузі знань 24 – Сфера обслуговування
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» (для студентів усіх форм навчання освітньо-кваліфікаційного рівня освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр галузі знань 24 – Сфера обслуговування спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад.: І. Б. Андренко, І. Л. Полчанінова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 32 с.

Укладачі: канд. екон. наук, доц. **І. Б. Андренко**,
канд. екон. наук, доц. **І. Л. Полчанінова**

Рецензент

Л. В. Оболенцева, канд. екон. наук, доц., доцент кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 1 від 29 серпня 2016 р.

ЗМІСТ

Стор.

Вступ	4
1. Загальні вимоги до виконання і оформлення курсової роботи	5
2. Варіанти завдань	8
3. Особливості документального оформлення готельних послуг	13
4. Розрахунок плати за послуги готелю	19
Рекомендовані джерела	23
Додаток А. Форми документів первинного обліку при наданні готельних послуг	27
Додаток Б. Зразок оформлення титульного аркуша	31

ВСТУП

Виконання курсової роботи (далі – КР) є активною формою самостійної роботи студента та складовою вивчення дисципліни «Організація готельного господарства», мета якої – узагальнення, поглиблення та закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок з раціональної організації готельного бізнесу, виходячи з чинних нормативних актів і особливостей діяльності підприємства.

Дисципліна «Організація готельного господарства» тісно пов'язана з іншими навчальними дисциплінами і спрямована на формування бакалавра готельно-ресторанної справи, який володітиме сучасними методами організації структур та процесів готельного бізнесу.

Програма дисципліни побудована так, щоб у результаті вивчення теоретичного матеріалу і виконання прикладних завдань студенти могли розв'язувати як навчальні задачі, так і конкретні ситуації з практичного досвіду.

Мета індивідуального завдання – закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу «Організація готельного господарства», сформувати вміння самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також з матеріалами власних досліджень у закладах розміщення гостей.

Методичні вказівки дозволяють детальніше ознайомитися з теоретичними аспектами процесу обслуговування клієнтів, а виконання запропонованого завдання сприятиме набуттю практичних навичок у сфері організації роботи служби прийому та розміщення, організаційно-технічних аспектах оформлення технологічної документації та формуванню самостійних суджень щодо альтернативного вибору раціональних способів (методів) обслуговування клієнтів готелю.

Мета виконання КР з дисципліни «Організація готельного господарства»:

- оволодіння системою знань з організації процесу обслуговування клієнтів службою прийому та розміщення;
- отримання необхідних навичок та вмінь приймати оптимальні рішення в обслуговуванні клієнтів стосовно конкретних потреб.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен *знати*:

- тенденції розвитку індустрії гостинності;
- особливості процесів надання готельних послуг;

Формування основного технологічного процесу (розміщення)

Студент повинен *уміти*:

- організовувати діяльність готельного підприємства;
- організовувати процеси розміщення, харчування та розваг;
- складати внутрішні організаційні документи, що забезпечують функціонування готельного підприємства;
- оформляти технологічну документацію служби приймання та розміщення.

1 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ І ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Зміст курсової роботи

Вступ

Розділ 1. Характеристика готельного підприємства

Розділ 2. Організаційна структура

Розділ 3. Планувально-функціональна схема житлового поверху

Розділ 4. Розрахунок оплати за послуги готельного підприємства

Висновки

Список літератури

Додатки

КР виконується студентом самостійно. Робота повинна бути технічно правильно оформлена. Робота пишеться чітким і розбірливим почерком (без виправлень), допускається також друкований або комп'ютерний її варіант.

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм).

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці шрифтом Times New Roman, 14-й кегль. Абзацний відступ повинен бути однаковим у всьому тексті роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст завдання розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – не менше за 20 мм, з правого – не менше за 10 мм, зверху – не менше за 20 мм, знизу – не менше за 20 мм.

Структурні елементи: «ЗМІСТ», «ВСТУП», розділи основної частини «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ». Їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Пункти і підпункти можуть мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах усієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці в правому верхньому кутку.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 і т. д.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де їх згадують вперше,

або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі.

Ілюстрацію позначають словом «Рис.», яке разом з назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремленого крапкою, наприклад, «Рис. 2.1.» – перший рисунок другого розділу.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають з великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

У правому верхньому кутку розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку: наприклад, «Таблиця 2.1» – перша таблиця другого розділу, далі розміщують назву таблиці.

Робота складається зі вступу, основної частини, додатків, висновку та списку використаної літератури.

У вступі студент визначає актуальність роботи.

В 1 розділі студент має скласти характеристику готельного підприємства згідно ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів згідно із завданням, де необхідно розрахувати склад і структуру номерного фонду, визначити перелік основних і додаткових послуг, та розробити тарифи на них.

Тип підприємства і асортимент послуг впливають на особливості управління готельним закладом, та на склад служб, тому у 2 розділі необхідно змодельовати організаційну структуру. Для цього необхідно:

- визначити робочі місця під конкретні функції;
- згрупувати робочі місця у відділи та структурні підрозділи;
- скоординувати функціональну діяльність.

Розроблену структуру слід зобразити схематично.

В 3 розділі потрібно спроектувати план типового поверху, визначити необхідну житлову і нежитлову площу у залежності від категорії номерів та рівня комфортності готельного підприємства.

Розрахунок оплати за послуги, що проводиться у 5 розділі, має охопити всіх клієнтів готелю, згідно із завданням.

На основі розроблених у роботі положень студент формулює висновок, в якому дає оцінку особливостям організації процесу обслуговування на підприємстві та перевагам запропонованих на ньому структурі управління та схемі житлового поверху.

У додатки виносяться форми № 1 – 9, заповнені відповідно із завданням у згідно кількості клієнтів (ф. 1 – 4) та по 1 екземпляру ф. 5 – 9.

Обсяг КР визначається потребами повного відображення проведеного дослідження. Рекомендований обсяг роботи становить не менше 25 сторінок формату А4. Сторінки мають бути пронумеровані. В кінці роботи вміщується список використаних літературних джерел, ставиться підпис студента і дата

виконання. Завершена КР належним чином оформлена подається керівникові для перевірки.

Якщо КР виконане без дотримання рекомендацій, вона повертається студенту без перевірки на доопрацювання.

Керівник проводить попереднє оцінювання якості виконання КР та його відповідності вимогам і приймає рішення про допуск (не допуск) виконаного завдання до захисту. До захисту допускаються КР, виконані студентами згідно з вимогами цих методичних вказівок. Робота, яка не відповідає поставленим вимогам, має бути перероблена згідно із зауваженнями керівника і подана для перевірки вдруге.

При захисті студент повинен розкрити сутність завдання, зробити висновки й відповісти на запитання керівника.

2 ВАРІАНТИ ЗАВДАНЬ

Готельне підприємство і проживаючих в ньому обирають за допомогою даних наведених у таблицях 1, 2, 3. Варіант вибирається студентом за останнім номером його залікової книжки.

Варіант КР студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента

Номер варіанта КР

А, М, Ю 1

Г, П, Ш 2

Ж, Т, Х 3

Б, Й, Р 4

Д, Н, Я 5

З, У, Щ 6

В, К, Ц 7

Є, С, Ч 8

І, О, Е 9

Л, Ф 10

Таблиця 1 – Варіанти сполучення документів і термінів або понять

№ варіанта	№ готельного підприємства	№ клієнтів
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
0		

Таблиця 2 – Вихідні дані (готельний заклад)

№ з/п	Назва, тип закладу	Всього номерів	Всього місць	Кількість номерів на типовому поверсі
1.	Готель «Опера»*****	160	256	40
2.	Мотель «Мрія»****	76	137	38
3.	Клуб-готель «Skilandhouse»****	52	94	26
4.	Готельно-розважальний комплекс «Ельдорадо»***	144	238	48
5.	Спа-готель «Релакс»***	44	64	22
6.	Готельно-офісний центр «Вікторія»***	70	112	14
7.	Туристсько-оздоровчий комплекс «Фараон»**	120	252	40
8.	Туристичний комплекс «Морська хвиля»**	70	154	35
9.	Кемпінг «Затишок»*	24	58	12
10.	Готель «Експрес»*	80	184	20

Таблиця 3 – Вихідні дані (клієнти)

№ з/п	ПІБ	дата народж.	адреса	Паспорт / виза	прибуття ч/д/м	вибу-тя ч/д/м	броня	доп. посл.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Холодков Валерій Ніколаєвич	15.06.1951	м. Одеса, вул. Ришельєвська, буд. 11, кв. 32	МН520466	08:00 02.12	22:00 05.12	економ	ТВ, хімчистка
2	Беляєв Павло Вадимович	27.03.1983	м. Луганськ, вул. Артема, буд. 449	МН498425	04:30 28.03	08:00 05.04		ТВ, хол.
3	Садовий Василь Федорович	09.04.1979	пос. Шкло, Львівська обл., вул. Правдюки, буд. 85	МК485236	05:45 11.05	12:30 11.06		трансфер
4	Сіробаба Олена Михайлівна	29.04.1954	м. Суми, вул. Кірова, буд. 134	МК478516	15:10 12.08	14:50 15.08	люкс	ТВ, сніданок
5	Глайборода Марія Іванівна	26.09.1967	м. Євпаторія, вул. Перемоги, буд. 38	МК145254	12:00 24.04	19:00 01.05		
6	Ананіна Наталія Володимирівна	27.03.1979	м. Севастополь, вул. Харківська, буд. 35, кв.20	МК365595	09:00 02.01	21:30 07.01		хол
7	Ендеберя Параска Наумівна	02.12.1969	пос. Рай-Єленівка, Харківська обл., вул. Шкільна, буд. 30	МН256548	11:50 26.02	05:50 02.03		харчування, телефон
8	Нечіпорок Олег Олександрович	01.04.1986	м. Світловодськ, вул. 9-го січня, буд. 102, кв. 94	МК213546	13:01 19.04	09:30 26.04		сніданок
9	Жуковець Григорій Олегович	26.12.1980	м. Житомир, пров. Новогончарний, буд. 20	МН258963	16:00 01.05	11:45 09.05	напівлюк с	мінісейф
10	Гребінка Марія Оксентівна	12.09.1988	м. Львів, вул. Личаківська, буд.198, кв. 4	МК475215	21:00 01.01	22:45 14.01		сніданок, ТВ
11	Фесько Іван Дмитрисевич	18.04.1934	м. Торез, вул. Федорова, буд. 13, кв. 4	МК147765	23:30 22.06	23:00 02.07		
12	Путин Денис Олексійович	16.10.1979	м. Одеса, Люстдорфська дорога, буд. 157, кв. 26	МН255795	05:35 14.08	06:00 25.08	стандарт	ТВ, хол, мінібар

Продовження таблиці 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Лужин Надія Степанівна	01.09.1938	м. Харків, вул. Пушкінська, буд.79, кв. 588	МН489541	06:00 01.09	09:45 02.10		ТВ
14	Янукович Ядвіга Феліксівна	02.01.1950	м. Єнакієве, вул. Браїляна, буд. 16, кв. 36	МН695220	12:00 05.05	12:00 06.05	економ	сніданок, хол.
15	Кучашвілі Крістіна Семенівна	28.02.1980	м. Київ, вул. Лайоша Гавро, буд. 4, кв. 72	МН130123	14:00 23.12	21:30 09.01	напівлюк с	пральня, хімчистка
16	Мушка Валентина Костянтинівна	11.04.1985	м. Чернівці, вул. 28-го червня, буд. 2	МК200155	11:30 20.02	14:00 03.03		
17	Горбушко Ганна Іванівна	27.04.1941	м. Харцицьк, вул. Чумака, буд. 58, кв. 92	МН658952	21:10 18.08	06:45 19.08	економ	ТВ, хол.
18	Пастор Ребека Емерихівна	24.01.1991	м. Кривий ріг, вул. Електрозаводська, буд. 24, корп. 37, кв. 25	МК336599	19:00 30.05	10:15 02.06	апартаме нт	прасування, телефон
19	Смірнова Олеся Олександрівна	24.03.1983	м. Київ, вул. Марини Цветаєвої, буд. 16, кв.444	МК554888	23:55 22.12	23:00 01.01	люкс	
20	Гуревич Станіслав Залманович	27.10.1983	пос. Красногвардійске, Луганської обл., вул. Крупської, буд. 98, кв. 4	МК664788	7:40 03.03	09:40 05.03	економ	сніданок, ТВ
21	Нестор Тарас Тарасович	27.07.1971	м. Запоріжжя, вул. Колективна, буд. 7, кв. 84	МК999548	14:00 27.02	12:00 03.03		
22	Пушкін Іван Анатолійович	14.03.1976	м. Слав'носербськ, вул. Леніна, буд.66, кв. 41	МН213221	16:20 20.09	18:30 11.10		ТВ, хал.
23	Бабаєва Маргарита Петрівна	03.07.1970	м. Донецьк, вул. Райніса, буд. 65	МН213213	18:30 19.12	12:00 20.12		
24	Микоян Сусана Володимирівна	04.12.1952	м. Запоріжжя, вул. Узбекська, буд. 3, кв. 142	МК542544	22:00 02.05	06:00 02.06	стандарт 1-м	сніданок
25	Володарська Емілія Ігорівна	29.09.1996	м. Полтава, вул. Нариманівська, буд. 8, кв. 1	МН474748	03:50 25.04	10:15 05.05		

Продовження таблиці 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Шаповалів Іван Дмитрійович	26.04.1986	пос. Стара Вижівка, Сумська обл., вул. Ярощука, буд. 14	МК964857	12:00 11.11	12:00 01.12		сніданок, ТВ
27	Чапаєва Зоя Валентинівна	28.12.1977	м. Львів, вул. Пошила, буд. 4, кв.4	МК215661	16:30 23.11	08:00 01.01	напівлюк с	
28	Лужков Ілля Андрійович	20.02.1945	м. Луцьк, вул. Ветеранів, буд. 13, кв. 53	МН154874	18:00 09.09	09:45 12.09	апартаме нт	
29	Ванадій Олексій Парфенович	16.03.1982	м. Костянтинівка, вул. 13- ти робітників, буд. 77	МН445555	08:00 23.10	11:30 02.11		ТВ, хол
30	Курляндський Зарим Заримович	06.04.1976	пос. Шамраївка, Чернігівської обл., вул. Городище, буд. 32	МН695861	17:00 25.03	12:00 06.04	стандарт	
31	Carter Joung Smitt	10.02.1982	Aurora, Colorado, USA	Y59886499	16:40 31.12	08:25 07.01	стандарт	сніданок
32	Rob Robertson	20.03.1979	Greenwich, London, Greater	Y01968509	14:30 05.08	19:00 08.08	стандарт	
33	Christina Blomqvist	06.06.1980	Stockholm, Sweden	Y14782146	07:00 23.10	20:30 01.11	стандарт 1-м.	сніданок, міжнар. телефон
34	Anna Kathryn Holbrook	18.02.1978	Penticton, Brits Columbia, Canada	Y59884528	09:00 22.08	23:00 02.09	люкс	басейн, масаж
35	Jacob Willemsen	19.03.1965	Eindhoven, Noord-Brabant, Holland	Y88468896	11:30 01.02	11:30 03.03	напівлюк с	
36	Frank Kinney Moore	24.05.1956	Los-Angeles, California, USA	Y59887795	12:00 30.03	12:00 15.04		мінібар
37	Anko Turk	25.01.1965	Ptuj, Podravska, Slovenia	Y04556392	21:00 05.05	06:00 07.05		
38	Lucius Roy Killingsworth	21.04.1975	Melbourne, Victoria, Australia	Y00124510	20:50 12.12	19:30 20.12	стандарт	Інтернет, хімчистка
39	Georg Friedrich Handel	19.12.1980	Vienna, Wenen, Австрія	Y00124617	17:00 19.05	04:45 01.06	стандарт	ТВ, трансфер

Продовження таблиці 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
40	Julie-Marie Parmentier	27.04.1971	Toulouse, Midi-Pyrenees, France	Y34216597	19:30 20.12	15:00 01.01	люкс	сніданок, пральня
41	Lisa Fernandez Rundle	28.06.1959	Las Palmas de Gran Canaria, Canarias, Spain	Y24329889	05:45 11.11	10:30 12.12	напівлюкс с	прасування., Інтернет
42	Peppino D'Agostino	25.02.1950	Milan, Lombardy, Italia	Y17980055	08:30 01.01	17:30 03.01		ТВ, харчування
43	Elizabeth Bradford Davis	05.10.1952	Saint Louis, Missouri, USA	Y59889002	11:00 25.06	12:00 01.07	стандарт 1-м	
44	Frida Blumenderg	18.05.1982	Hildesheim, Lower Saxony, Germany	Y29099987	12:00 25.07	06:00 02.08	стандарт	ТВ, хол., Інтернет

3 ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ОФОРМЛЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Перш ніж громадянин України або іноземний громадянин буде оселений в готелі, він повинен зареєструватися. Для цього він повинен власноручно заповнити:

- 1) громадянин України – «Анкету проживаючого» типової форми № 1-г;
- 2) іноземний громадянин – «Реєстраційну картку» типової форми № 2-г.

Обидва при цьому повинні пред'явити адміністратору готелю паспорт або інший документ, що засвідчує їхню особу. І «Анкета проживаючого», і «Реєстраційна картка» заповнюються в одному екземплярі та передаються адміністратору готелю, в якого вони і зберігаються систематизованими за алфавітом. «Анкета проживаючого» заповнюється українською, а «Реєстраційна картка» має заповнюватися українською та англійською мовами.

Готельний комплекс <u>«Салют»</u> Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>	Форма № 1-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230
Готель <u>«Салют»</u> Кімната № <u>307</u> Прибув <u>12.08.2005 р.</u> Вибув <u>17.08.2005 р.</u>	
Анкета проживаючого	
Прізвище <u>Титаренко</u> Ім'я <u>Сергій</u> По батькові <u>Петрович</u> Дата народження <u>28.03.1970 р.</u> Паспорт <u>КТ 365462 Виданий ГО ГУ МВД</u> <small>(коли і ким виданий)</small> <u>Ленінського району м. П'ятихатки</u> Підпис <u></u>	Прибув <u>з м. Кременчук</u> Вибув <u>в м. Харків</u> Адреса постійного місця проживання <u>м. Алушта, вул. Будівельників, буд. № 19 «а»,</u> <u>кв. 145</u>

Рисунок 1 – Приклад заповнення типової форми «Анкета проживаючого»

Готельний комплекс <u>«Салют»</u> Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>	Форма № 2-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230
Hotel <u>«Салют»</u> Готель Room № <u>308</u> Кімната №	
Date of arrival <u>12.08.2005 р.</u> Прибув	Date of departure <u>14.08.2005 р.</u> Вибув
Registration card Реєстраційна картка	
Surname <u>Smit</u> Прізвище <u>Сміт</u> Name <u>Jon</u> Ім'я <u>Джон</u> Date of birth <u>12.10.1967 р.</u> Дата народження	№ of registration <u>№ 3645</u> Реєстрація Citizenship <u>Great Britain</u> Громадянство <u>Великобританія</u> № of the passport <u>13-08-164502</u> № паспорта
№ of the visa <u>№ 174654, Tourist's, Before 01.11.2005</u> № візи, тип та термін її дії <u>№ 174654, Туристична. До 01.11.2005 р.</u>	
Residence address <u>London, Victoria st., 154</u> Місце проживання <u>Лондон, вул. Вікторії, буд. 154</u>	
Термін і мета перебування <u>з 12.08.05 р. по 14.08.05 р. Турист</u> Duration and purpose of stay <u>Tourist's</u>	
Signature <u></u> Підпис	

Рисунок 2 – Приклад заповнення типової форми «Реєстраційна картка»

«Анкета проживаючого» протягом усього строку проживання громадянина в готелі та протягом місяця після його виїзду зберігається в службі прийняття та розміщення проживаючих у готелі, потім протягом ще одного року зберігається в архіві готелю і тільки після цього знищується з оформленням відповідного акту. «Реєстраційна картка» зберігається протягом двох років і тільки після цього знищується за актом.

Після реєстрації проживаючого на нього оформляється «Візитна картка» типової форми № 3-г, що оформляється на основі «Анкети проживаючого» або «Реєстраційної картки» і видається кожному проживаючому в готелі. «Візитна картка» надає право кожному проживаючому в готелі на одержання ключів від номера, в якому вони проживають, і на обслуговування службами готелю. «Візитна картка», так само, як і «Реєстраційна картка», заповнюється українською та англійською мовами.

Готельний комплекс <u>«Салют»</u>	Форма № 3-г
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u>	ЗАТВЕРДЖЕНО
Код за ДКУД <u>123456</u>	наказом Держбуду України
	від 13 жовтня 2000 р. № 230
Візитна картка Hotel card	
Прізвище <u>Smit</u>	
Surname <u>Smit</u>	
№ кімнати <u>308</u>	
Room №	
Термін проживання <u>з 12.08.2005 р. по 14.08.2005 р.</u>	
Duration of stay	

Рисунок 3 – Приклад заповнення типової форми «Візитна картка»

Одночасно з реєстрацією громадянина України або іноземного громадянина, що поселяються в готелі, оформляється «Рахунок» на оплату послуг готелю типової форми № 4-г (зразок заповнення дивися нижче).

В цьому рахунку вказуються всі (як основні, так і додаткові) послуги готелю, надані проживаючому за обліковий період, сума податків на ці послуги та сума оплати за них.

Загальна сума до сплати розшифровується щодобовими розрахунками згідно переліку фактично наданих послуг разом із сумами ПДВ і курортного збору.

Сума до сплати з ПДВ вписується у гривнях.

«Рахунок» типової форми № 4-г виписується незалежно від того, яка використовується форма обробки документів (ручна або електронна), і незалежно від форми оплати (готівкової або безготівкової) послуг готелю.

Рахунок виписується у двох екземплярах.

Перший екземпляр видається на руки тому, хто поселяється в готелі, для його оплати, а другий передається в бухгалтерію готелю.

Готельний комплекс «Салют» Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>		Форма № 3-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230
Hotel «Salyut» Готель «Салют»		
Адреса <u>м. Київ, вул. Леніна, 108 «б»</u> Address		
Рахунок/Invoice N <u>3645</u> <u>12</u> серпня 2005 р.		
П. І. Б. клієнта <u>Д. Сміт</u> Name of client J. Smit	Прибув <u>12.08.2005 р.</u> Arrive	
№ кімнати <u>308</u> Room №	Вибув <u>14.08.2005 р.</u> Depart	
№ з/п	Послуга/Services	Вартість/Hotel charge
1	Проживання	500,00 грн.
2	Послуги міжнародного зв'язку	100,00 грн.
3	Харчування	400,00 грн.
4	Хімічна чистка та прання білизни	200,00 грн.
Сума/Totally 1000,00 (Одна тисяча) грн. ПДВ/VAT 200,00 (Двісті) грн. Усього з ПДВ/Amount for payment incl. VAT 1200,00 (Одна тисяча двісті) грн. Сума до сплати в грн./USD/Total in GRN/USD 1200,00 грн. /240,00 дол. Касир/Cashier <u><i>[підпис]</i></u>		

Рисунок 4 – Приклад заповнення типової форми «Рахунок»

Для готелів передбачені наступні журнали реєстрації громадян:

1. «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі» типової форми № 5-г;
2. «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» типової форми № 6-г;
3. «Журнал осіб, які проживають на поверсі» типової форми № 10-г.

Готельний комплекс «Салют» Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>		Форма № 5-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230					
Журнал обліку громадян, які проживають у готелі							
№ з/п	П. І. Б.	Дата та час прибуття у готель	№ кімнати	Сплачено з по	Вид оплати	Дата та час вибуття з готелю	Кількість днів перебування
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Стецько Н.Д.	12.08.05 р. 12 ⁰⁰	124	3 12.08.05 р. по 15.08.05 р.	Готівкою	15.08.05 р. 12 ⁰⁰	Три
2	Титоренко М.І.	12.08.05 р. 12 ⁰⁰	297	3 12.08.05 р. по 13.08.05 р.	Готівкою	Невизначена	Невизначено
3	Васюта Т.П.	12.08.05 р. 12 ⁰⁰	311	3 12.08.05 р. по 18.08.05 р.	Безготівково	18.08.05 р. 12 ⁰⁰	Шість
...							
24	Гніденко П.Я.	25.08.05 р. 8 ⁰⁰	303	3 25.08.05 р. по 27.08.05 р.	Кредитна картка	27.08.05 р. 20 ⁰⁰	Два з половиною

Рисунок 5 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі»

Той самий громадянин, наприклад, іноземець, при певній ситуації може бути зареєстрований одночасно у всіх трьох журналах.

Розглянемо порядок їхнього оформлення один за одним. Отже «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі» типової форми № 5-г ведеться в одному екземплярі та заповнюється на підставі «Анкети проживаючого» № 1-г і «Реєстраційної картки» № 2-г. Таким чином, у цьому журналі мають бути зареєстровані всі проживаючі в готелі, незалежно від того, чи є вони громадянами України, іноземними громадянами або громадянами, що не мають громадянства.

«Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» типової форми № 6-г відрізняється за своїм призначенням від наведеного вище журналу тим, що призначений тільки для обліку іноземців, що проживають у готелі. За формою «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» має значні відмінності від Журналу типової форми № 5-г. Форму Журналу типової форми № 6-г затверджують органи МВС України. Ведеться він адміністратором готелів в одному екземплярі. Деякі основні вимоги до оформлення та заповнення цього журналу зазначені в самому журналі в «Примітках».

Готельний комплекс <u>«Салют»</u> Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>				Форма № 6-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230		
Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі						
№ з/п	Дата поселення	П. І. Б	Дата народження	Громадянство (підданство). № паспорта, візи, коли і де видані	Назва країни, звідки прибув громадянин	Дата і КПП в'їзду
1	2	3	4	5	6	7
5674	12.08.05 р.	Шемберис Д.Я.	07.03.1965 р.	Латвія. Паспорт № 37-98-5674. Віза № 456546, видана 24.07.05 р. посольством України в Латвії	Латвія	12.08.05 р. Аеропорт «Бориспіль»

5677	18.08.05 р.	Іванов І.І.	30.05.1957 р.	Росія. Паспорт № 26-33-876734. Віза № 0705-7685, видана 04.05.05 р. посольством України в м. Москва, Росія	Росія	17.08.05 р. Аеропорт «Бориспіль»

Назва організації, яка здійснює приймання іноземців	Мета приїзду	Проживає в номері	Номер, термін дії реєстрації, коли і ким здійснена	Дата вибуття з готелю	Підпис адміністратора
8	9	10	11	12	13
Міністерство освіти України	Комерційна	319	№ 5674. До 01.09.05 р. Готель «Салют»	15.08.05 р.	

АТЗТ «Прогрес»	Комерційна	118	№ 5677. До 18.11.05 р. Готель «Салют»	30.08.05 р.	

Примітки:
1. Журнал обліку іноземних громадян повинен бути пронумерований, прошнурований, скріплений печаткою і підписом керівника готелю та зареєстрований в канцелярії.
2. Порядковий номер запису в журналі є номером реєстрації іноземного паспорта для готелів, яким надано право реєстрації національних документів, що посвідчують особу.
3. Усі записи в журналі повинні проводитись акуратно, виправлення мають прочитуватись.

Рисунок 6 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі»

«Журнал обліку проживаючих на поверсі» типової форми № 10-г заповнюється щодня черговим по поверху. Його дані використовуються покоївками для здійснення поточних робіт з прибирання номерів.

Готельний комплекс <u>«Салют»</u> Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>				Форма № 10-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230			
Журнал осіб, які проживають на поверсі							
Усього номерів	Усього місць	Додаткові місця	Проживає	На броні	У простої	На ремонті	Вийжджає
1	2	3	4	5	6	7	8
40	55	Немає	43	3	9	немає	12
...							
40	55	Немає	35	1	18	1	7

Рисунок 7 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку проживаючих на поверсі»

«Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів» типової форми № 7-г призначений для реєстрації телефонних дзвінків, телеграм, гарантійних листів з, факсів, електронних листів і т.д., в яких міститься прохання забронювати місце в готелі. Оформлення журналу здійснюється адміністратором готелю, і він має такий вигляд.

Готельний комплекс <u>«Салют»</u> Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>				Форма № 7-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230			
Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів							
Реєстраційний №	П. І. Б. або організація замовника	Форма оплати	Громадянство	Кількість та категорія номерів	Термін перебування з ... по ...	Додаткові вимоги	
1	2	3	4	5	6	7	
154	Курочка Т.І.	Готівкою	Україна	Один. Люкс	з 23.08.05 р. по 25.08.05 р.	Немає	
....							
159	Умбато Г.	Готівкою	Конго	Один. Люкс	з 29.08.05 р. по 14.09.05 р.	Немає	

Рисунок 8 – Приклад заповнення типової форми «Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів»

Типова форма № 8-г «Касовий звіт», як і будь-який інший касовий документ, має особливий статус.

В ній не можна допускати виправлення та підчищення.

Оформляється «Касовий звіт» відповідальним працівником, в посадові обов'язки якого входить здійснення розрахунків із проживаючими (касиром, портье тощо).

Заповнюється «Касовий звіт» на підставі «Рахунків» типової форми № 4-г, містить перелік послуг, наданих проживаючим за обліковий період і щодня, разом із другими екземплярами «Рахунків», контрольною касовою стрічкою або стрічкою терміналу кредитних карток (якщо розрахунки із проживаючим здійснювалися з використанням кредитної картки), здається в бухгалтерію.

Готельний комплекс «Салют»		Форма № 8-г	
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u>		ЗАТВЕРДЖЕНО	
Код за ДКУД <u>123456</u>		наказом Держбуду України	
		від 13 жовтня 2000 р. № 230	
Касовий звіт			
за « <u>15</u> » <u>августа</u> <u>2005</u> р.			
№ з/п 1	Вид платежу 2	Кількість 3	Сума 4
Рахунки з № <u>3716</u> по № <u>3725</u>			
<u>3716</u>	<i>За проживання та харчування</i>	<i>Один----</i>	<i>370,00 грн.</i>
...			
<u>3725</u>	<i>За проживання, харчування та за послуги міжнародного зв'язку</i>	<i>Один ---</i>	<i>745,38 грн.</i>
Усього за рахунками без ПДВ <u>---</u> <u>1000</u> грн. <u>00</u> коп.			
У тому числі ПДВ <u>-----</u> <u>200</u> грн. <u>00</u> коп.			
Готельний збір <u>---</u> <u>20</u> грн. <u>00</u> коп.			
Повернення <u>-----</u> <u>00</u> грн. <u>00</u> коп.			
Усього отримано <u>---</u> <u>1220</u> грн. <u>00</u> коп.			
Відповідальний за розрахунки _____			

Рисунок 9 – Приклад заповнення типової форми «Касовий звіт»

«Відомість руху номерів у готелі» типової форми № 9-г заповнюється черговим адміністратором готелю щодня станом на 9.00 і призначена винятково для оперативного обліку заселених і вільних номерів.

Готельний комплекс «Салют»		Форма № 9-г					
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u>		ЗАТВЕРДЖЕНО					
Код за ДКУД <u>123456</u>		наказом Держбуду України					
		від 13 жовтня 2000 р. № 230					
Відомість руху номерів у готелі							
Категорія номеру 1	Усього номерів 2	Усього місць 3	Зайнято номерів 4	Броня 5	Вільні номери 6	Простій 7	Ремонт 8
<i>Люкс</i>	<i>40</i>	<i>40</i>	<i>32</i>	<i>---</i>	<i>8</i>	<i>8</i>	<i>---</i>
...							
<i>Бізнес</i>	<i>70</i>	<i>140</i>	<i>124</i>	<i>7</i>	<i>9</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

Рисунок 10 – Приклад заповнення типової форми «Відомість руху номерів у готелі»

4 РОЗРАХУНОК ПЛАТИ ЗА ПОСЛУГИ ГОТЕЛЮ

Оплата номерів (місць) у готелі регламентується «Правилами користування готелями й надання готельних послуг в Україні» (Наказ №77\44 від 10.09.96.), а саме розділом 3 «Порядок бронювання місць у готелях і оплата проживання». Відповідно до його в готелі оплата провадиться на підставі цін і тарифів, установлених самостійно або на договірній основі.

Оплата за проживання здійснюється відповідно до єдиної розрахункової години – 12 годин за місцевим часом.

При проживанні в готелі менше 1 доби оплата стягується за повну добу, незалежно від розрахункової години. При розміщенні до розрахункової години (з 0 до 12 годин) плата за проживання не стягується за умови, що номер попередньо 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 проживання дітей у віці до 12 років без надання місця плата не стягується. При розміщенні дітей від 2 до 12 років (з наданням місця) плата стягується в розмірі 50 % вартості одного місця в 2 х-містному номері. Діти до двох років проживають безкоштовно.

Оплата додаткових місць У номерах вищих категорій додаткове місце прирівнюється до вартості основного місця. В інших номерах на додаткове місце надається знижка в розмірі 20% вартості основного.

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

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

Готель є підприємством безперервної дії, з метою забезпечення контролю за кількістю наданої ліжко-доби й складання щомісячних фінансових звітів всі рахунки в готелі на 12⁰⁰ першого числа кожного місяця закриваються й із цього моменту відкриваються нові.

Таблиця 4 – Розрахунок діб проживання в готелі

№	Заїзд		Виїзд		Кількість діб
	дата	час	дата	час	
1	18.06	18 ⁰⁰	21.06	15 ⁰⁰	3,5(3)
2	24.06	13 ⁰⁰	25.06	2 ⁰⁰	1
3	27.06	5 ⁰⁰	29.06	3 ⁰⁰	2
4	29.06	9 ⁰⁰	2.07	23 ⁰⁰	2/1,5
5	3.06	11 ⁰⁰	5.06	14 ⁰⁰	2,5(2)
6	6.06	15 ⁰⁰	8.06	6 ⁰⁰	2
7	9.06	19 ⁰⁰	12.06	21 ⁰⁰	3,5
8	12.06	17 ⁰⁰	14.06	11 ⁰⁰	2
9	15.06	16 ⁰⁰	17.06	20 ⁰⁰	2,5
10	16.06	14 ⁰⁰	18.06	13 ⁰⁰	2,5(2)

Крім загальновстановлених правил оплати за проживання готелю можуть установлювати свої (місцеві) правила, якщо вони не суперечать основним. «Правила, що не суперечать основним», – це правила більше зручні й гнучкі, покликані встановлювати умови оплати більше прийнятні для клієнтів. До таких окремих випадків можна віднести погодинну оплату (особливо в мотелях, транзитних готелях) або оплату за 0,5 доби при фактичному проживанні менш 6 годин, незалежно від розрахункової години.

Якщо клієнт виїжджає з готелю протягом 2–3 годин після розрахункової години (12⁰⁰), то оплату за 0,5 доби рекомендується не стягувати, тому що попит на готельні місця в багатьох містах України невисокий (це стосується й Кримських готелів у період міжсезоння). Тому дані загальновстановлені правила багато в чому знижують туристську й ділову активність.

Таким чином, у прикладах прийнятні два варіанти оплати за проживання. При цьому кількість доби проживання відповідно до загальновстановлених правил оплати зазначено без дужок, а в дужках – рекомендується варіант, що, можливий при наявності своїх (місцевих) правил оплати, які затверджуються керівництвом готелю.

Всі рахунки в готелі закриваються в 12⁰⁰ першого числа кожного місяця й із цього моменту відкриваються нові, тому у готелі складаються два рахунки за проживання. При цьому кількість днів проживання вказується через дріб (кількість ліжко-днів, прожитих гостем у першому місяці / кількість ліжко-днів перебування в другому).

Розглянемо дію правил оплати за проживання на конкретному прикладі. Громадянин України Іванов А.В. оселився в готелі «Національ» м. Харкова в 2-х-містному номері по броні 30 серпня в 18⁰⁰ і проживав до 2 вересня 22⁰⁰ (оплачував номер повністю, тобто 2 місця). У користування йому були надані холодильник і телевізор, що не входять у вартість номери. Тариф місця – 300 грн. Ціна холодильника – 6 грн., телевізора – 10 грн. у добу. Зробити розрахунок за проживання й додаткові послуги в готелі й заповнити форму № 4-г.

1. Визначимо кількість днів, прожитих гр. Івановим у готелі. З обліком того, що гр. Іванов заїхав у готель у серпні, а виїхав у вересні, у завданні необхідно заповнити два рахунки:

- з 30.08 по 1.09;
- з 1.09 по 2.09.

У першому випадку кількість днів проживання складе – 2, у другому – 1,5.

2. Визначимо ціну місця. Вона складається з тарифу й суми податків, що стягуються за проживання в готелі. До таких податків відносять податок на додану вартість (ПДВ), ставка якого також дорівнює 20%. Таким чином, ціна місця визначається в такий спосіб:

$$Ц = T + ПДВ,$$

де Ц – ціна місця в готелі;

T – тариф місця;

ПДВ – податок на додану вартість (20%).

У нашій завданні ціна складе: $Ц = 300 + 60 = 360$ грн.

3. Визначимо вартість проживання в готелі гр. Іванову з урахуванням ціни й займаних їм місць:

- за серпень: $360 \text{ грн.} * 2 \text{ місяця} * 2 \text{ доби} = 1440 \text{ грн.}$,
- за вересень: $360 \text{ грн.} * 2 \text{ місяця} * 1,5 \text{ доби} = 1080 \text{ грн.}$

4. Розрахуємо вартість броні.

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

$$2 \text{ місяця} * 360 \text{ грн.} * 0,5 = 360 \text{ грн.}$$

5. Розрахуємо суму оплати за додаткові послуги.

Оплата за телевізор і холодильник устанавлюється подобово, тому тривалість їхньої експлуатації збігається за часом з кількістю доби проживання гр. Іванова в готелі. Таким чином, сума оплати за телевізор і холодильник у серпні складе:

- $TV = 10 * 2 \text{ доби} = 20 \text{ грн.}$,
- $\text{Хол.} = 6 * 2 \text{ доби} = 12 \text{ грн.}$

У вересні:

- $TV = 10 * 1,5 = 15 \text{ грн.}$,
- $\text{Хол.} = 6 * 1,5 = 9 \text{ грн.}$

6. Визначимо загальну суму за проживання й додаткові послуги по двох рахунках:

- за серпень: $1440 + 360 + 20 + 12 = 1832 \text{ грн.}$
- за вересень: $1080 + 15 + 9 = 1104 \text{ грн.}$

Сума до оплати по двох рахунках складе: $1832 + 1104 = 2936 \text{ грн.}$

На підставі зроблених розрахунків заповнимо рахунок форми № 4-г. У нашій прикладі їх буде два.

форма № 4-г

м. Харків

готель «Національ»

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А.В.

(ПІБ)

Заїзд 30.08.1800

(дата) (час)

Кількість діб проживання 2

Виїзд 1.09.1200

(дата) (час)

№ кімнати 215

Найменування платежів	Од. вим.	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.
Броня	ліжко-доби	$0,5 * 2$	360	360
Проживання	ліжко-доби	$2 * 2$	600	240
Телевізор	ліжко-доби	2	10	10
Холодильник	ліжко-доби	2	6	6
ПДВ (20%)	ліжко-доби	$2 * 2$	60	120
Разом:				316

Триста шістнадцять грн. 00 коп.

м. Харків
 готель «Національ»
 Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00766

Іванов А. В.

(ПБ)

Заїзд 1.09.1200
 (дата) (час)

Кількість доби проживання 1,5

Виїзд 2.09.2200
 (дата) (час)

№ кімнати 215

Найменування платежів	Од. вим.	Кількість	Тариф, грн.	Сума, грн.
Проживання	ліжко-доби	1,5 * 2	60	180
Телевізор	ліжко-доби	1,5	5	7,5
Холодильник	ліжко-доби	1,5	3	4,5
У т.ч. ПДВ (20%):	ліжко-доби	1,5 * 2	10	30
Разом:				192

Сто дев'яносто дві грн. 00 коп.

На підставі складених рахунків і виконаних розрахунків заповнюють розрахункове завдання.

Розрахункова частина в роботі виконується аналогічно розглянутому вище прикладу.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Базові

1. Андренко І. Б. Аналіз діяльності підприємств туризму: навч. посібник / І. Б. Андренко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 236 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навч. посібник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків. : ХНУМГ, 2013. – 431 с.
3. Андренко І. Б. Менеджмент туризму: навч. посібник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків. : ХНУМГ, 2013. – 402 с.
4. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму : підручник / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків. : ХНАМГ, 2012. – 308 с.
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
6. Влащенко Н. М. Інноваційні технології в готельному господарстві: навч. посібник / Н. М. Влащенко. – Харків. : Вид-во ТОВ «Друкарня МАДРИД», 2014. – 128 с.
7. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків. : ХНАМГ, 2012. – 468 с.
8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Д. Ж. Боуэн, Д. Ж. Мейкенс. – М. : Юнити, 1998. – 787 с.
9. Котлер Ф. Основы маркетинга : краткий курс : учеб. пособие / Ф. Котлер. – СПб : изд. «Питер». 1999 – 240 с.
10. Організація послуг харчування : підручник / А. І. Усіна, О. Ю. Давидова, І. В. Сегеда, Т. П. Кононенко; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків. : ХНАМГ, 2012. – 377 с.

Допоміжні

Нормативно-правові акти:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

Інші

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
2. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства./ Р. А. Браймер. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 383 с.
3. Гинзбург А. И. Экономический анализ / А. И. Гинзбург. – СПб. : Питер, 2005. – 176 с.
4. Замедлина Е. А. Экономика отрасли: туризм : учеб. пособие / Е. А. Замедлина, О. Н. Козырева. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, – 2007. – 205 с.
5. Канке А. А. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учеб. пособие / А. А. Канке, И. П. Кошечая. – М. : Форум: ИНФРА-М, 2004. – 288 с.
6. Коган Т. Л. Экономика, организация и планирование гостиничного хозяйства. / Т. Л. Коган, П. Я. Бабуцкий. – Киев : Вища школа, 1980. – 230 с.
7. Кононенко О. Анализ финансовой отчетности / О. Кононенко. – Харьков : Фактор, 2005. – 156 с.
8. Мальська М. П. Готельний бізнес : теорія та практика; Навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
9. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
10. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
11. Портер Е. Майкл Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / Пер. с англ. ; Майкл Е. Портер. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 454 с.

12. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304 с.
14. Стадник В. В. Інноваційний менеджмент : навч. посібник / В. В. Стадник, М. А. Йохна. – Київ : Академвидав, 2006. – 464 с.
15. Ткаченко Т. І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посібник. / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 179 с.
16. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / За ред. проф. В. К. Федорченка; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, Т. М. Мініч. – Київ : Вища школа, 2001. – 237 с.
17. Управління бізнес-процесами підприємства. Комплексний тренінг : навч. посібник / П. Г. Банщиков, В. М. Гордієнко, О. О. Кизенко, Г. С. Скитьова. – Київ : КНЕУ, 2010. – 412 с.
18. Хміль Ф.І. Управління персоналом: підручник / Ф. І. Хміль. – Київ : Академвидав, 2006. – 606 с.
19. Чуев И. Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности : учебник / И. Н. Чуев, Л. Н. Чечевицына. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004. – 352 с.

Інформаційні ресурси

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.all-hotels.com.ua>
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrhotels.net>
4. Каталог сайтов – турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotravel.com.ua>
5. Официальный сервер Харьковского городского совета, председателя городского совета, исполнительного комитета. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.city.kharkov.ua>
6. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
7. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
8. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.all-biz.info>
9. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>
10. Сайт дистанційного навчання ХНУМГ імені О.М. Бекетова

11. Цифровий репозиторій ХНАМГ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eprints.kname.edu.ua>
12. Сайд Державного агентства України з інвестицій та інновацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.in.gov.ua>.
13. Сайт Міністерства економіки України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=102944.
14. Сайт журналу «Управління персоналом» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.top-personal.ru/issue.html?395>.
15. Сайт United Nations Economic Commission for Europe (UNECE) [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.unecese.org/pau/rpm/ukraine.pdf>.
16. Сайт дистанційного навчання MBA Start [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.http//nicni.mba.ru](http://nicni.mba.ru).
17. Словник економічних термінів [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
[www.http//bank.24.ru/info-glossary](http://bank.24.ru/info-glossary).

Додаток А
Форми документів первинного обліку при наданні готельних послуг

Форма N 1-г

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Готель _____
Кімната N _____
Прибув _____ Вибув _____

Анкета проживаючого

Прізвище _____
Ім'я _____
По батькові _____
Дата народження _____
Паспорт _____
(коли і ким виданий)

Прибув _____
Вибув _____
Адреса постійного місця проживання

Підпис _____

Форма N 2-г

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Hotel _____
Готель _____

Room N _____
Кімната N _____

Date of arrival _____
Прибув _____

Date of departure _____
Вибув _____

Registration card

Реєстраційна картка

Surname _____
Прізвище _____
Name _____
Ім'я _____
Date of birth _____
Дата народження _____
N of the visa _____

N of registration _____
Реєстрація _____
Citizenship _____
Громадянство _____
N of the passport _____
N паспорта _____

N візи, тип та термін її дії _____
Residence address _____

Місце проживання _____

Термін та мета перебування _____
Duration and purpose of stay _____

Signature _____
Підпис _____

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Форма N 3-г
Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Візитна картка
Hotel card

Прізвище _____
Surname
N кімнати _____
Room N
Термін проживання _____
Duration of stay

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Форма N 4-г
Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Hotel _____
Готель
Адреса _____
Address

Рахунок/Invoice N _____
" ____ " _____ 200_ р.

П.І.Б. клієнта _____
Name of client
N кімнати _____
Room N

Прибув _____
Arrive
Вибув _____
Depart

N з/п	Послуга/Services	Вартість/Hotel charge

Сума/Totally
ПДВ/VAT
Усього з ПДВ/Amount for payment incl. VAT
Сума до сплати в грн./USD/Total in GRN/USD
Касир/Cashier _____

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Форма N 5-г
Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Журнал обліку громадян, які проживають у готелі

N з/п	П.І.Б.	Дата та час прибуття у готель	N кімнати	Сплачено з _____ по _____	Вид оплати	Дата та час вибуття з готелю	Кількість днів перебування
1	2	3	4	5	6	7	8

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Форма N 6-г
Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі

№ з/п	Дата поселення	П.І.Б.	Дата народження	Громадянство (підданство), N паспорта, візи, коли і де видані	Назва країни, звідки прибув громадянин	Дата і КПП в'їзду
1	2	3	4	5	6	7

Назва організації яка здійснює приймання іноземців	Мета приїзду	Проживає в номері	Номер, термін дії реєстрації, коли і ким здійснена	Дата вибуття з готелю	Підпис адміністратора
8	9	10	11	12	13

Примітки

1. Журнал обліку іноземних громадян повинен бути пронумерований, прошнурований, скріплений печаткою і підписом керівника готелю та зареєстрований в канцелярії.
2. Порядковий номер запису в журналі є номером реєстрації іноземного паспорта для готелів, яким надано право реєстрації національних документів, що посвідчують особу.
3. Усі записи в журналі повинні проводитись акуратно, виправлення мають прочитуватись.

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
Код за ДКУД -----

Форма N 7-г
Затверджено
Наказ Держбуду України
13 жовтня 2000 року N 230

Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів

Реєстраційний N	П.І.Б. або організація замовника	Форма оплати	Громадянство	Кількість та категорія номерів	Термін перебування з ____ по ____	Додаткові вимоги
1	2	3	4	5	6	7

Форма N 8-г

Готельний комплекс _____
 Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
 Код за ДКУД -----

Затверджено
 Наказ Держбуду України
 13 жовтня 2000 року N 230

Касовий звіт

за "___" _____ 20__ р.

№ з/п	Вид платежу	Кількість	Сума
1	2	3	4
Рахунки з N _____ по N _____			

Усього за рахунками без ПДВ _____ грн. _____ коп.
 У тому числі ПДВ _____ грн. _____ коп.
 Готельний збір _____ грн. _____ коп.
 Повернення _____ грн. _____ коп.
 Усього отримано _____ грн. _____ коп.
 Відповідальний за розрахунки _____

Форма N 9-г

Готельний комплекс _____
 Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
 Код за ДКУД -----

Затверджено
 Наказ Держбуду України
 13 жовтня 2000 року N 230

Відомості руху номерів у готелі

Категорія номеру	Усього номерів	Усього місць	Зайнято номерів	Броня	Вільні номери	Простій	Ремонт
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма N 10-г

Готельний комплекс _____
 Ідентифікаційний код ЄДРПОУ -----
 Код за ДКУД -----

Затверджено
 Наказ Держбуду України
 13 жовтня 2000 року N 230

Журнал осіб, які проживають на поверсі

Усього номерів	Усього місць	Додаткові місця	Проживає	На броні	У простой	На ремонті	Виїжджає

Додаток Б

Зразок оформлення титульного аркуша

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

Факультет менеджменту

Кафедра туризму і готельного господарства

КУРСОВА РОБОТА

з курсу «Організація готельного господарства»

Виконав:

Студент (ка) __ курсу
Групи _____

(Прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірив:

Харків
ХНУМГ імені О. М. Бекетова
20__ р.

Виробничо-практичне видання

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до курсової роботи

з дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для студентів усіх форм навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр
галузі знань 24 – Сфера обслуговування
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладачі : **АНДРЕНКО** Ірина Борисівна,
ПОЛЧАНІНОВА Ірина Леонідівна

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір і верстання: *І. Б. Андренко*

План 2017, поз. 448 М.

Підп. до друку 04.04.2019. Формат 60×84/16.

Друк на ризографі. Ум.-друк. арк. 1,2

Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.