

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

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до проведення практичних завдань та організації самостійної роботи
з навчальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ
ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА»
(Модуль 1)

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2022

Методичні рекомендації до проведення практичних завдань та організації самостійної роботи з навчальної дисципліни «Технологія і організація готельного господарства» (Модуль 1) (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. О. П. Колонтаєвський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 51 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. О. П. Колонтаєвський

Рецензент

Л. В. Оболенцева, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Зміст практичних занять з навчальної дисципліни.....	5
Практичне заняття 1 Характеристика основних типів готельних господарств.....	5
Практичне заняття 2 Характеристика основних типів готельних номерів та тарифів.....	5
Практичне заняття 3 Основи користування готелями та аналогічними засобами розміщення.....	6
Практичне заняття 4 Основні технологічні процеси виробництва готельних послуг.....	7
Практичне заняття 5 Технологія прибиральних робіт. Види прибирання. Технологічні операції «Прибирання житлової кімнати».....	9
Практичне заняття 6 Технологія прибиральних робіт. Підготовка покоївки до роботи з прибирання номерів.....	10
Практичне заняття 7 Технологія прийому й розміщення гостей в житловій частині готелю.....	13
Практичне заняття 8 Технологія визначення номерів та оформлення гостей в готелі.....	16
Практичне заняття 9 Технологія бронювання номерів готелю.....	19
Практичне заняття 10 Визначення експлуатаційних витрат готелю.....	26
Практичне заняття 11 Оцінка конкурентної середовища готелю.....	28
Практичне заняття 12 Технологія забезпечення білизною на поверсі.....	33
Практичне заняття 13 Технологія надання послуг харчування в готельному підприємстві.....	35
Практичне заняття 14 Організація роботи спортивного залу готелю.....	39
Практичне заняття 15 Складання програми анімаційного заходу в готелі.....	44
2 Самостійна робота	46
Список рекомендованих джерел.....	50

ВСТУП

Методичні рекомендації призначені для виконання практичних і самостійної робіт із дисципліни «Технологія і організація готельного господарства» призначені для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання за спеціальністю 241 – Готельно-ресторанна справа.

Метою викладання навчальної дисципліни «Технологія і організація готельного господарства» є опанування теоретичних основ технологічного процесу обслуговування туристів у готелі, організації готельного сервісу, організації діяльності готельного підприємства, засвоєння основ організації його роботи відповідно до державного законодавства та функціонування на ринку готельних послуг.

Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь та навичок оцінки стану підприємств готельного господарств, розробки практичних заходів з організації їх режиму роботи, а також ознайомлення з вимогами до технологічних етапів.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (при попередньому поясненні викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи ділові ігри. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи.

Під час виконання практичних завдань студенти отримують здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності, а саме, досліджувати характеристики та особливості засобів розміщення, класифікацію готелів; особливості нормативно-правового регулювання готельної індустрії; особливості технологічної системи готелю, визначення технологічних процесів і циклів; досліджувати технологію прийому й розміщення гостей в житловій частині готелю; бронювання місць у готелях; технологію прибирання робіт у житлових групах приміщень; застосовувати знання щодо Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг та оформлення необхідних документів при поселенні гостей.

1 ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Практичне заняття 1

Характеристика основних типів готельних господарств

Мета: набути практичних навичок щодо аналізу типів засобів розміщення за призначенням.

Завдання 1

Провести аналіз типів готельних підприємств за призначенням.

Методичні рекомендації

1. Провести аналіз типів готельних підприємств за призначенням, користуючись ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.

2. Дані занести в таблицю 1 окремо по колективним та індивідуальним засобам розміщення характерні особливості (не треба все визначення).

Таблиця 1 – Характеристика колективних та індивідуальних засобів розміщення

№ з/п	Тип готельного підприємства	Характеристика
...	Туристична база	1) на туристичному маршруті; 2) має умови для харчування; 3) має умови для організування активного відпочинку

Зробити висновки.

Практичне заняття 2

Характеристика основних типів готельних номерів та тарифів

Мета: набути практичних навичок щодо аналізу типів номерів за рівнем комфорту; навчитися визначати кількість номерів, місць і мінімальну площу номера відповідно до категорії готелю.

Завдання 1

Провести аналіз типів номерів за рівнем комфорту. Провести аналіз основних тарифів.

Методичні рекомендації

1. Провести аналіз типів готельних номерів за рівнем комфорту, користуючись ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. Дані занести в таблицю 2.

Таблиця 2 – Характеристика готельних номерів за рівнем комфорту

№ з/п	Тип готельного номера	Характеристика

2. Провести аналіз типів тарифів, користуючись ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. Дані занести в таблицю 3.

Таблиця 3 – Характеристика типів тарифів

№ з/п	Тип тарифу	Характеристика

Практичне заняття 3

Основи користування готелями та аналогічними засобами розміщення

Мета: набути практичних навичок щодо аналізу правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

Завдання 1

1. Провести аналіз основних термінів, що наведені в Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

Методичні рекомендації

1. Провести аналіз документа «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», що затверджені розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 червня 2003 р. № 390-р (390-2003-р). Характеристику основних термінів занести в таблицю 4.

Таблиця 4 – Характеристика основних термінів

№ з/п	Термін	Характеристика
1		

Перелік термінів: готельна послуга, основні послуги, додаткові послуги, місце (ліжко-місце), номер, штрафні санкції, бронювання, підтвердження заброньованих послуг, відмова в бронюванні послуг, анулювання, своєчасне анулювання, пізні анулювання, неприбуття, дата заїзду, дата виїзду, ранній заїзд, пізній виїзд, розрахункова година.

2. Провести аналіз зобов'язань готелю та споживачів. Результати аналізу (виявлені характеристики) занести в таблицю 5.

Розглянути пільги, додаткові послуги, які не включені у договір, оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю, обслуговування у першу чергу, види послуг без додаткової оплати і т.ін.

Таблиця 5 – Характеристика зобов'язань готелю та споживачів

№ з/п	Зобов'язання	Характеристика
	<i>Готелю</i>	
1.1		
1.2		
	<i>Споживачів</i>	
2.1		

3. Провести аналіз відповідальності готелю і споживачів. Дані занести в таблицю 6.

Таблиця 6 – Характеристика відповідальності готелю та споживачів

№ з/п	Відповідальність	Характеристика
	<i>Відповідальність готелю</i>	
1.1		
1.2		
	<i>Відповідальність споживачів</i>	
2.1		

Розглянути відповідальність: при виявленні недоліків у наданій послугі, при неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору, за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну, порушує внутрішні правила проживання.

Практичне заняття 4

Основні технологічні процеси виробництва готельних послуг

Мета: набути практичних навичок щодо планування основних технологічних процесів виробництва готельних послуг.

Завдання 1

Проаналізувати склад технологічних операцій основного технологічного циклу «Реєстрація документів». Скласти алгоритм технологічного циклу.

Методичні рекомендації

1. Визначити кількість технологічних операцій основного технологічного циклу «Реєстрація документів» та їх взаємозалежність.
2. Скласти алгоритм технологічного циклу у вигляді схеми.

3. Зазначити особливості цього технологічного циклу. (Приклад наведено на рис. 1).



Рисунок 1 – Приклад схеми технологічних операцій

Завдання 2

Проаналізувати склад технологічних операцій основного технологічного циклу «Попередня оплата по прибутті». Скласти алгоритм технологічного циклу.

Методичні рекомендації

1. Визначити кількість технологічних операцій основного технологічного циклу «Попередня оплата по прибутті» та їх взаємозалежність при готівковому та безготівковому виду розрахунків.
2. Скласти алгоритми технологічного циклу у вигляді схеми.
3. Зазначити особливості при кожному виду розрахунків.

Завдання 3

Проаналізувати склад технологічних операцій основного технологічного циклу «Надання розміщення і додаткових послуг». Скласти алгоритм технологічного циклу.

Методичні рекомендації

1. Визначити кількість технологічних операцій основного технологічного циклу «Надання розміщення і додаткових послуг» та їх взаємозалежність.
2. Скласти алгоритм технологічного циклу у вигляді схеми.
3. Зазначити особливості.

Завдання 4

Проаналізувати склад технологічних операцій основного технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Скласти алгоритм технологічного циклу.

Методичні рекомендації

1. Визначити кількість технологічних операцій основного технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді» та їх взаємозалежність.
2. Скласти алгоритм технологічного циклу у вигляді схеми. Додаткові послуги включати в остаточний розрахунок.
3. Зазначити особливості.

Практичне заняття 5

Технологія прибиральних робіт. Види прибирання. Технологічні операції «Прибирання житлової кімнати»

Мета: застосувати набуті теоретичні відомості на практиці; набути практичних навичок з технології прибирання номерів готелю; виховувати охайність та обережність під час прибирання.

Завдання 1

1. Ознайомитися з технологічними стандартами прибирання.
2. Ознайомитися з виконанням технологічних операцій у необхідній послідовності згідно з нормативами.
3. Оформити звіт.

Методичні рекомендації

Обслуговуючі технологічні цикли «Клінінгові технології»

Розробка технологічного стандарту особливо потрібна для обслуговуючих технологічних циклів, фундаментом для яких є клінінгові технології...

Технологічні нормативи на прибирання й оснащення номерів у готелі

Розробка технологічного стандарту особливо потрібна для...

Технологічний стандарт визначає...

Види прибирання:

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

Нормативна послідовність прибирання.

(Що в першу чергу: поточне щоденне прибирання номерів, проміжне прибирання чи генеральне прибирання?)

Нормативна хронологія клінінгових технологічних операцій у номерах визначає таку послідовність:

Багатокімнатний номер...

Двокімнатний номер...

Однокімнатний номер...

Поточне щоденне прибирання: (9 етапів)...

Завершення прибирання номера:

Після закінчення прибирання санітарного вузла...

Якщо гість залишив білизну для прання...

У випадку виявлення несправностей...

Проміжне прибирання.

Виконують, як правило...

При проміжному прибиранні номерів виконати такі роботи...

Прибирання номерів після виїзду гостя:

Прийняття номера...

При виявленні ушкодження майна або забутих речей...

Генеральне прибирання.

При генеральному прибиранні номерів потрібно виконати такі технологічні операції...

Додатково...

Практичне заняття 6

Технологія прибиральних робіт. Підготовка покоївки до роботи з прибирання номерів

Мета: засвоїти теоретичні відомості на практиці; набути практичних навичок з технології прибирання номерів готелю; виховання охайності та обережності при прибиранні.

Завдання 1

1. Ознайомитися з технологічними стандартами прибирання.
2. Вихначити виконання технологічних операцій у необхідній послідовності згідно з нормативами.
3. Оформити звіт в зошиті (завантаження pdf-версії).

Методичні рекомендації

Підготовка покоївки до роботи з прибирання номерів визначається «Поведінковим стандартом». Завершити речення:

1. Покоївка перед початком роботи з прибирання номерів зобов'язана...
2. Покоївка мусить знати...
3. Покоївка повинна володіти правилами користування прибиральними матеріалами...
4. Покоївка повинна вміти користуватися інвентарем (візок покоївки)...
5. Нормативи на туалетне приладдя в санітарних вузлах...

Обслуговуючий технологічний цикл «Використання засобів для миття і чищення»

Технологічний цикл «Використання засобів для миття та чищення» дає змогу значно підвищити ефективність організації готельного господарства, спростити підготовку нормативної звітної документації, створити можливості для автоматизації роботи з постачальниками.

1. Технологічна операція «Підготовка засобів для миття і чищення»...
2. Технологічна операція «Чищення скла і дзеркал»...
в т.ч. особливості чищення скла і дзеркал....
3. Технологічна операція «Чищення меблів»...
4. Технологічна операція «Чищення мідних і латунних поверхонь»...
5. Технологічна операція «Використання засобу для чищення для догляду за восковим покриттям кам'яної підлоги»...
6. Технологічна операція «Використання засобу для чищення килимів і килимових покриттів»... зокрема особливості використання засобу для чищення килимів і килимових покриттів...
7. Технологічна операція «Використання засобу для чищення санвузла»...
8. Технологічна операція «Чищення унітаза»...
9. Технологічна операція «Використання засобу для надання свіжості повітрю»...

Прибирання санітарного вузла

1. Виконати санітарно-гігієнічні вимоги, надягнувши прогумований фартух і гумові рукавички.
2. Винести сміття з кошика; вимити кошик.
3. Помити стіни санітарного вузла: спеціальним засобом; змити стіни чистою водою; протерти сухою ганчіркою.
4. Прибирання дзеркального набору:
 - обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;
 - вимити туалетну полицку з обох боків і протерти її;
 - вимити склянки, відполірувати і поставити їх на полицку в серветку, складену конвертом.
5. Перевірити наявність набору туалетного приладдя і туалетного паперу, при потребі поповнити їх.
6. Прибирання умивальника:
 - помити з внутрішньої та зовнішньої сторін, звертаючи увагу на їхню чистоту;
 - сполоснути гарячою водою;
 - протерти мийним засобом;
 - промити гарячою водою, прополоскати дезінфікуючими засобами;
 - знову промити водою.
7. Прибирання ванни:
 - сполоснути ванну гарячою водою;
 - протерти її м'яким засобом;

- вимити гарячою водою;
 - сполоснути дезінфікуючими засобами;
 - знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілість ланцюжка від пробки;
 - вимити штору для ванни.
8. Вимити сантехнічну арматуру: крани, гнучкий шланг і мильницю, мильні плями на металі неприпустимі.
9. Протерти насухо чистою білою ганчіркою: глазуровані плитки стін над ванною; ванну; умивальник.
10. Звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника.
11. Прибирання унітаза і біде. Попередньо надівши рукавички:
- облити внутрішні стінки гарячою водою;
 - протерти пастою;
 - сполоснути гарячою водою;
 - вимити дезінфікуючим розчином, у тому числі кришку і ручки;
 - протерти сухою ганчіркою всі поверхні;
 - вимити водою з доданням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.
12. Завершення прибирання санітарного вузла:
- помити руки; повісити чисті рушники;
 - лазневі рушники повісити на верхні рівні сушарки для рушників;
 - рушники для ніг повісити на нижній рівень сушарки для рушників;
 - рушник махровий особистий повісити на рушникотримач;
 - рушник під ноги покласти на ванну.

Завдання 2

Письмово відповісти на питання:

1. На якому етапі прибирання номера здійснюється прибирання санітарного вузла?
2. В якій послідовності відбувається прибирання санітарного вузла?
3. Назвіть нормативи на туалетне приладдя в санітарних вузлах.
4. Назвіть нормативи на наявність і види рушників у номері.
5. Що зобов'язана зробити покоївка перед початком роботи?
6. Назвіть нормативи на туалетне приладдя в санітарних вузлах.
7. У чому полягає технологічна операція «Підготовка засобів для миття і чищення»?
8. Особливості чищення скла і дзеркал.
9. Назвіть послідовність чищення мідних та латунних поверхонь.
10. В чому особливості використання засобу для чищення килимів і килимових покриттів?
11. Правила використання засобів для чищення санітарного вузла.

Практичне заняття 7

Технологія прийому й розміщення гостей в житловій частині готелю

Мета: набути практичних навичок щодо оформлення гостей в готелі.

Завдання 1

Оформити документи «Анкета проживаючого», «Реєстраційна картка», «Візитна картка», «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі», «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» і «Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів» для оселення в готелі.

Варіанти обирати за порядковим номером у списку групи на порталі розкладу (порядковий номер відповідає номеру клієнта – громадянина України (№№1-30) та порядковий номер, поділений на 2 відповідає номеру клієнта – іноземця (№№31-44)).

Наприклад, студент з порядковим номером 28 отримає варіант з Лужков І.А. (строчка 28) та з Frida ($28 / 2 = 14$, $30 + 14 = 44$ тобто строчка 44).

Методичні рекомендації

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> Виб'єв <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> (коли і кем виданий) <u>Ленінського району м. П'ятихатки</u> Підпис <u>[підпис]</u>	Прибув <u>з м. Кременчук</u> Виб'єв <u>в м. Харків</u> Адреса постійного місця проживання <u>м. Алушта, вул. Будівельників, буд. № 19 «а»,</u> <u>кв. 145</u>

Рисунок 2 – Приклад заповнення типової форми «Анкета проживаючого»

Готельний комплекс <u>«Салют»</u>		Форма № 2-г
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u>		ЗАТВЕРДЖЕНО
Код за ДКУД <u>123456</u>		наказом Держбуду України
		від 13 жовтня 2000 р. № 230
Registration card Реєстраційна картка		
Hotel <u>«Салют»</u>		
Готель		
Room № <u>308</u>		
Кімната №		
Date of arrival <u>12.08.2005 р.</u>	Date of departure <u>14.08.2005 р.</u>	
Прибув	Вибув	
Surname <u>Smit</u>	No of registration <u>№ 3645</u>	
Прізвище <u>Smit</u>	Реєстрація	
Name <u>Jon</u>	Citizenship <u>Great Britain</u>	
Ім'я <u>Джон</u>	Громадянство <u>Великобританія</u>	
Date of birth <u>12.10.1967 р.</u>	No of the passport <u>13-08-164592</u>	
Дата народження	№ паспорта	
No 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>		
Term of stay <u>з 12.08.05 р. по 14.08.05 р. Турист</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>[Signature]</u>		
Підпис		

Рисунок 3 – 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 4 – Приклад заповнення типової форми «Візитна картка»

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.

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	З 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	З 12.08.05 р. по 13.08.05 р.	Готівкою	Невизначена	Невизначено
3	Васюта Т.П.	12.08.05 р. 12 ⁰⁰	311	З 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	З 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»

Готельний комплекс «Салют» 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 № 456346, 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»

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 водному 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».

Практичне заняття 8

Технологія визначення номерів та оформлення гостей в готелі

Мета: набути практичних навичок щодо визначення номерів та оформлення гостей в готелі.

Завдання 1

Визначити типи номерів та тарифи, оформити документи та інші для оселення в готелі.

Методичні рекомендації

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 Держбюду 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> "12" серпня 2005 р.		
П. І. Б. клієнта <u>Д. Сміт</u> Name of client <u>J. Smith</u>	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></u>		

Рисунок 7 – 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.

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 водному 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 проживаючих на поверсі» типової форми № 10-г заповнюється щодня черговим по поверху.

Його дані використовуються покоївками для здійснення поточних робіт з прибирання номерів.

Баланс проживаючих можна визначити за наступною схемою:

Усього місць = Проживає + На броні + У простої + На ремонті.

Готельний комплекс «Салют» 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 8 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку проживаючих на поверсі»

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 (касіром, 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» Ідентифікаційний код ЄДРПОУ <u>1234567899</u> Код за ДКУД <u>123456</u>		Форма № 8-г ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. № 230	
Касовий звіт за « 15 » <u>августа</u> 200 <u>5</u> р.			
№ з/п	Вид платежу	Кількість	Сума
1	2	3	4
Рахунки з № <u>3716</u> по № <u>3725</u>			
<u>3716</u>	За проживання та харчування	Один----	<u>370,00</u> грн.
...			
<u>3725</u>	За проживання, харчування та за послуги міжнародного зв'язку	Один---	<u>745,38</u> грн.
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»

Типова форма № 8-г «Касовий звіт», як і будь-який інший касовий документ, має особливий статус. В ній не можна допускати виправлення та підчищення.

«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»
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ 1234567899
Код за ДКУД 123456

Форма № 9-г
ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 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
Люкс	40	40	32	---	8	8	---

Бізнес	70	140	124	7	9	4	5

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

Практичне заняття 9 Технологія бронювання номерів готелю

Мета: набути практичних навичок з технології бронювання номерів готелю.

Завдання 1

Заповнити документи (варіант з практичної 7, 8) для бронювання номерів для громадянина України.

Директор готелю «Дніпро»	
Туристична фірма «Всесвіт» Київ, вул. Харківська, 52 Рахунок 0110101011 в N-банку	
Заява	
Просимо забронювати для працівників нашої фірми Галушко І.М., Крпенко О.В. два одномісних номери з 1.09.3022 по 4.03.2022, прибуття о 10.00. Оплату гарантуємо згідно договору 18_A від 01.07.2021 р. Просимо підтвердити бронювання по факсу 228-25-58.	
З повагою Директор Головний бухгалтер 25.08.2022	І.В.Сірко О.М. Піддубна

Рисунок 11 – Заява на бронювання номерів

Баланс номерів – в зайнятих номерах, наприклад 135 (на 2 березня в прикладі), може проживати 203 особи (не тільки одномісні номери є в готелі). Виїзд та заїзд планується о 12.00.

Прибуття, продовження перебування і від'їзд							
Сторінка 001							
03.02.06.14.05							
Дата	Прибуття	Продовжує перебувати	Від'їжджає	Проживаючі	Зайнято	Не зайнято	Дохід
03/02	14	93	12	203	135	70	7.136.00
03/03	17	72	34	198	51	86	8.276.00
03/04	26	56	41	239	144	89	10.761.00
03/05	29	86	32	240	137	107	11.372.00
03/06	11	79	17	171	190	35	6.563.00

Рисунок 12 – Баланс номерів

Готель «Дніпро»	
<p>У відповідь на Ваш факс від 25.08.2022 підтверджуємо бронювання двох одномісних номерів з 1.09.2022 по 4.03.2022 р. Вартість номерів за добу 650 грн.</p> <p>У випадку зміни Ваших намірів просимо відмінити бронювання до 18 години. 28.08.2022 для уникнення нарахування рахунку за простій номера. Розрахунковий час у нашому готелі 12 година дня.</p>	
<p>З повагою Директор Головний бухгалтер 25.08.2022</p>	<p>В.В.Кожедуб І.М. Сіліна</p>

Рисунок 13 – Підтвердження бронювання номерів

Таблиця 6 – Форма зміни режиму бронювання у готелях

Дата відміни	Джерело відміни	Дата прогнозованого прибуття	Гість	Номер відміни бронювання
29.11.21	Лист № 25-03	15.11.21	Кузьмін С.В.	21-1

«Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів» типової форми № 7-г призначений для реєстрації телефонних дзвінків, телеграм, гарантійних листів, факсів, електронних листів і т.д., в яких міститься прохання забронювати місце в готелі. Оформлення журналу здійснюється адміністратором готелю, і він має такий вигляд, як на рисунку 14.

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

Завдання 2

За допомогою програми «Міні-Готель» оформити номери, тарифи та броню на номери.

Методичні рекомендації

1. Встановлюємо програмну (запускати без реєстрації – натискати «Регистрация позже»). Меню використовуємо з другого рядка (великі кнопки).

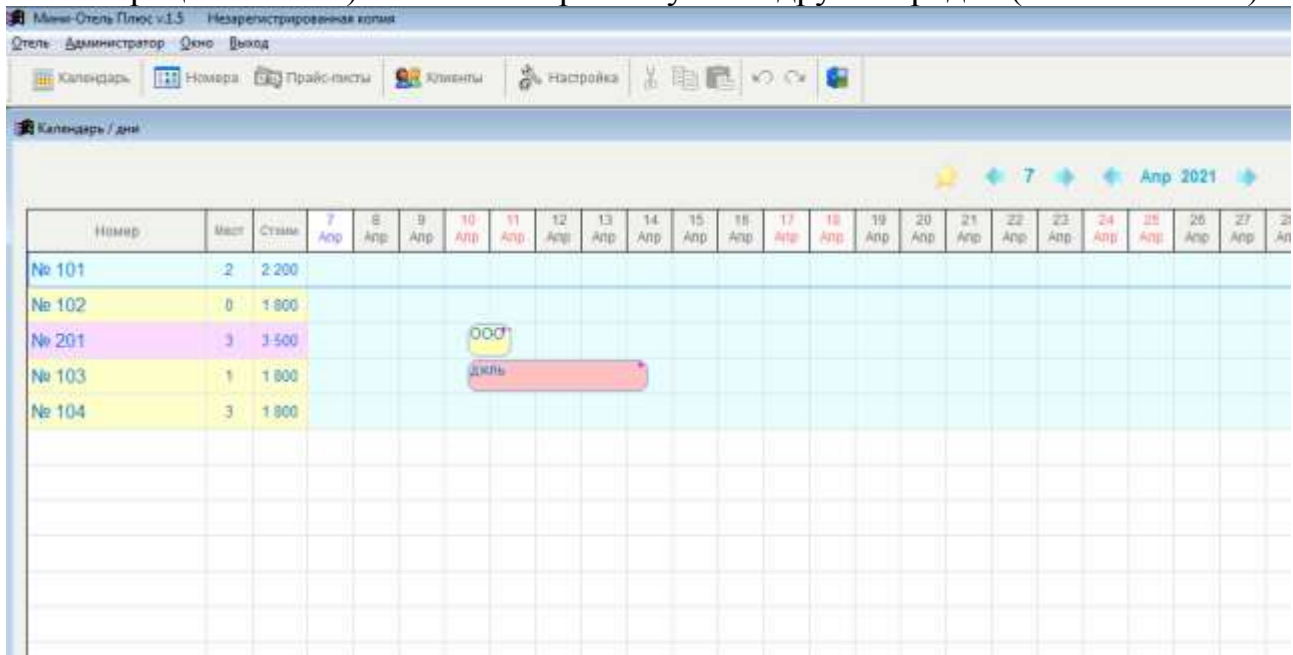


Рисунок 15 – Приклад меню програми Міні-Готель

2. Налаштовуємо систему.

Операції з постачання послуг із тимчасового розміщування (проживання), що надаються готелями і подібними засобами тимчасового розміщування (клас 55.10 група 55 КВЕД ДК 009:2010), оподатковуються за ставкою у розмірі 7% тимчасово, до 1 січня 2023 року.

Інформація про фірму в налаштуваннях програми (рис. 16) заноситься в вкладці «Фирма» (рис. 17). У вкладці «Шрифти» прописати валюту – гривні (рис. 18).

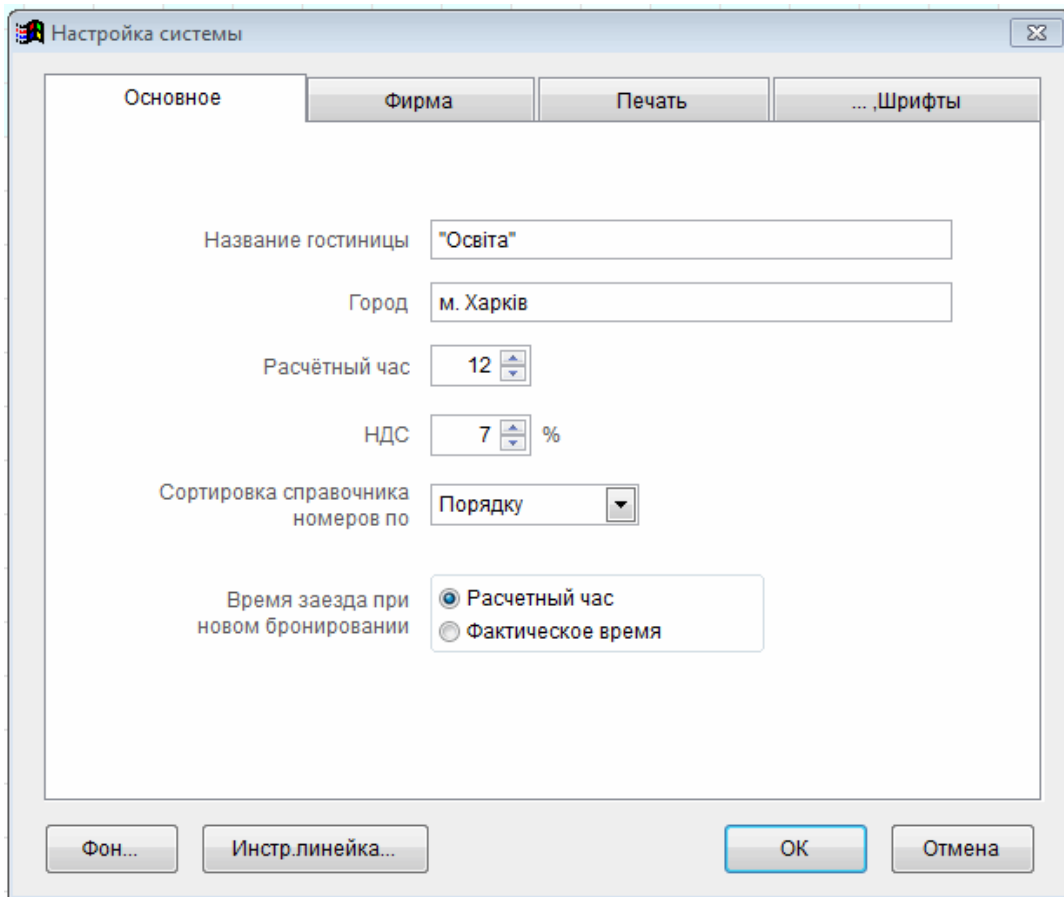


Рисунок 16 – Налаштування системи програми «Міні-Готель»

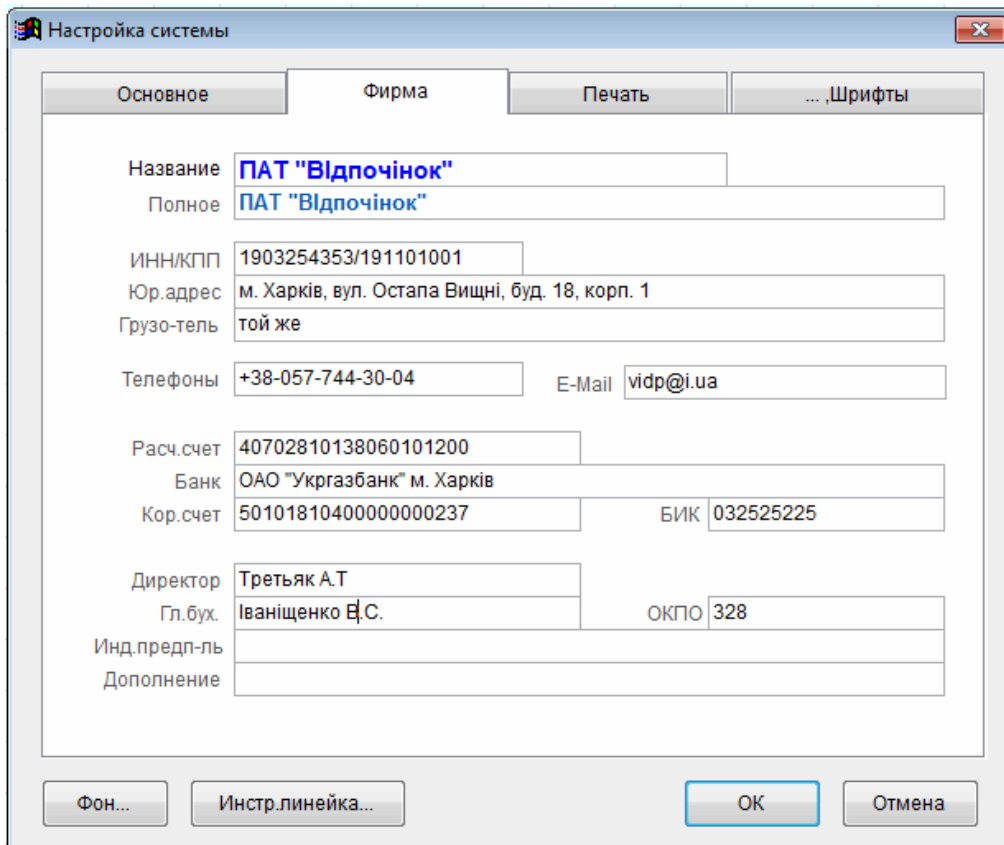


Рисунок 17 – Інформація про фірму в налаштуваннях програми

В «Шрифтах» прописати валюту – гривні

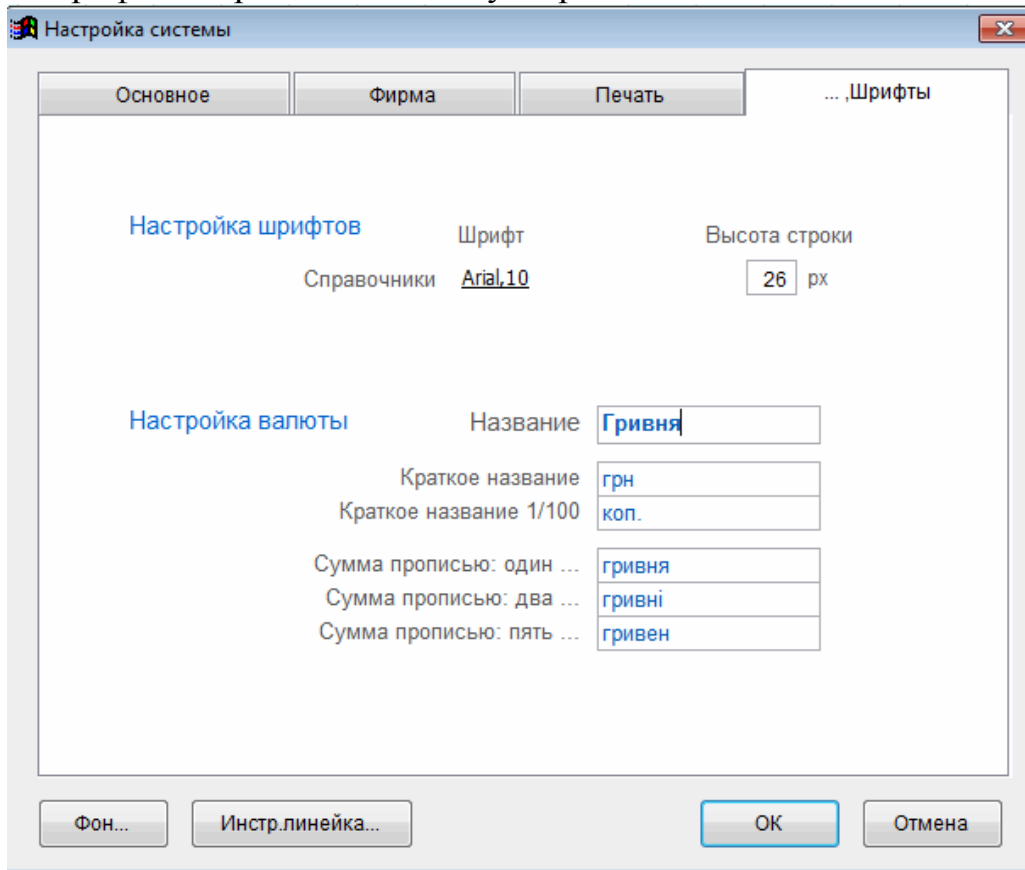


Рисунок 18 – Вкладка «Шрифты» для визначення валюти

3. Відкоригувати прайс (в меню «Отель» – «прайс-листы»):

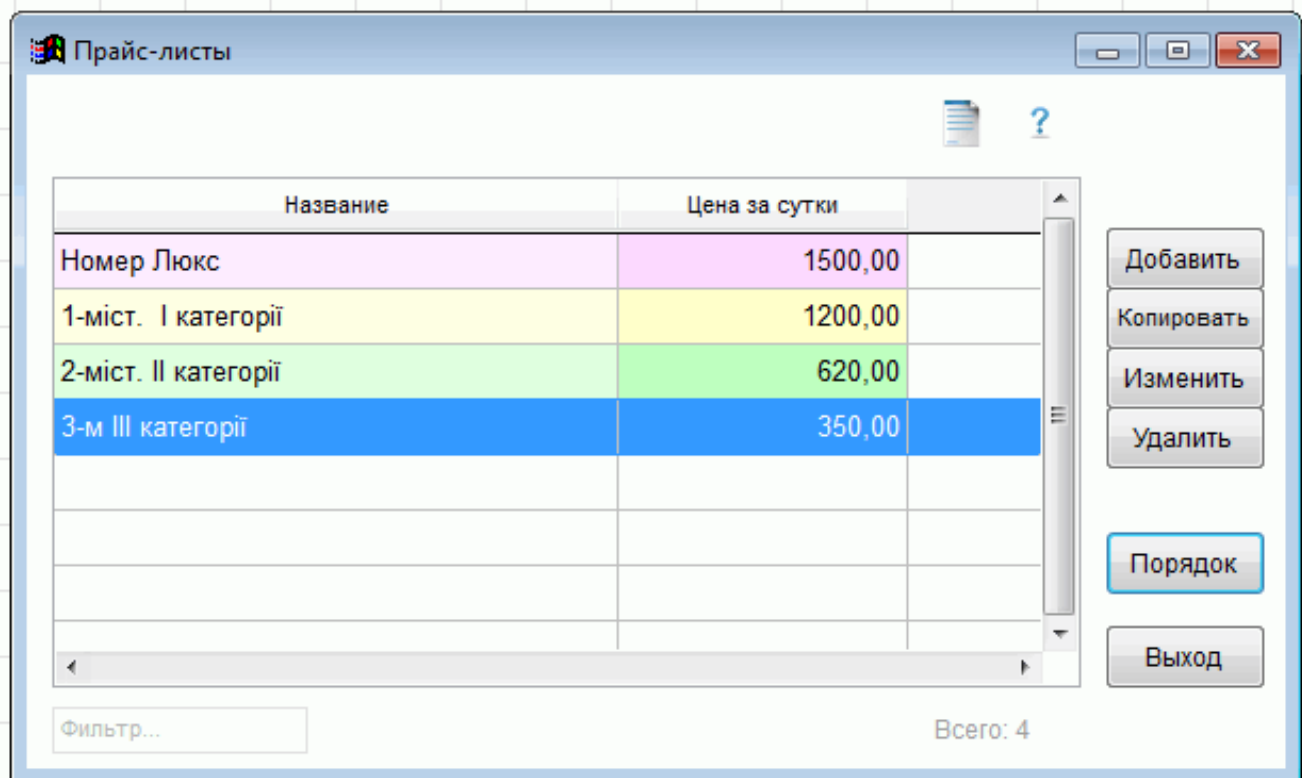


Рисунок 19 – «Прайс-листы» в налаштуваннях програми

4. Додати приватних осіб у якості клієнтів:

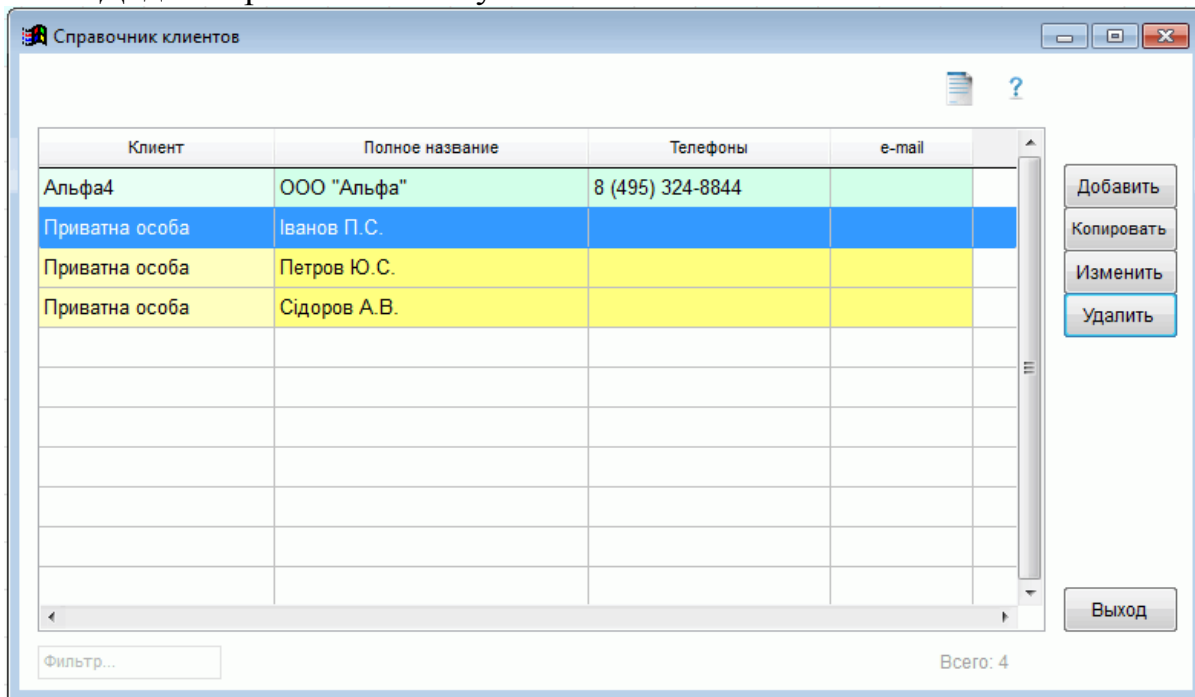


Рисунок 20 – Додавання приватних осіб у якості клієнтів

Відкоригувати список номерів:

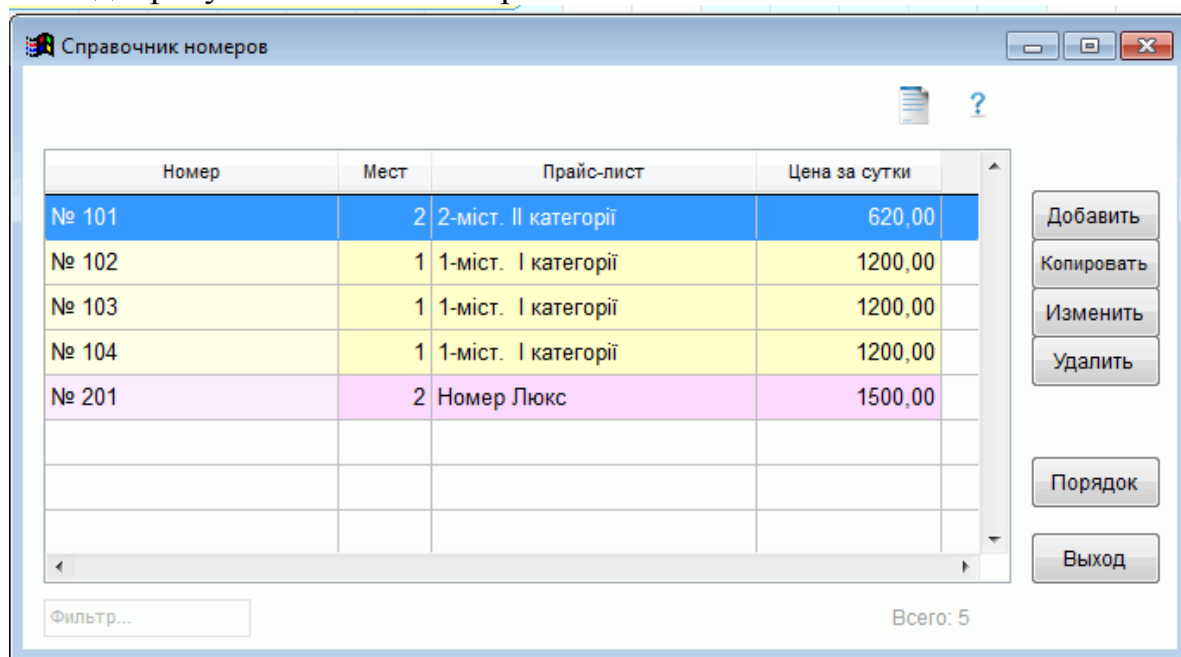


Рисунок 21 – Список номерів

Зайти в «Изменить» та натиснути на «...» – вибрати потрібний прайс та перевірити кількість місць.

5. Зробити бронювання номерів та зробити скрин.

Коли ми натиснемо на потрібну дату навпроти необхідного номера, відкриється вікно з формою для заповнення, вказуємо, що це броня, та вибираємо приватну особу, зазначаємо оплату за першу добу (рис. 22).

Новая запись

Номер: № 103

Состояние: Бронь

Заезд: 11/04/2021

на сутки: 2

Заезд: 11/04/2021 12:00

Выезд: 13/04/2021 12:00

Основное

Клиент: Приватна особа

Занято мест: 1

Пометка:

Полное наз.: Сідоров А.В.

Доп.инфо:

Цена за сутки: 1200,00

Оплачено: 1200,00

Итого: 2400,00

Долг: 0,00

OK Отмена

Рисунок 22 – Бронювання номера

При наведенні на відповідне бронювання внизу екрана з'явиться така інформація:

Настройка >> Сідоров А.В.

№ 103 Бронь

11/04 12:00

13/04 12:00

2 сут.

1 чел.

Всього 2 400,00

Долг 1 200,00

Рисунок 23 – Інформація про бронювання номера

На загальному екрані програми вказано номери з інформацією про бронювання:

Календарь / дни

7 Апр 2021

Номер	Мест	Стоим	7 Апр	8 Апр	9 Апр	10 Апр	11 Апр	12 Апр	13 Апр	14 Апр	15 Апр	16 Апр	17 Апр	18 Апр	19 Апр	20 Апр	21 Апр	22 Апр	23 Апр	24 Апр
№ 101	2	620					Юдин С.В.													
№ 102	1	1 200						ООО Южкabelь												
№ 103	1	1 200						Сидоров А.В.												
№ 104	1	1 200						Петров Ю.С.												
№ 201	2	1 500						Иванов П.С.												

Юдин С.В.

№ 101 Бронь

10/04 12:00

12/04 12:00

2 сут.

2 чел.

Всього 1 240,00

Долг 620,00

OK

Рисунок 24 – Загальний екран програми з заброньованими номерами

6. За допомогою програми (наприклад «ScreenShooter») зробити скриншоти в pdf-форматі завантажити звіт з завдання 2.

Практична заняття 10

Визначення експлуатаційних витрат готелю

Мета: набути практичних навичок щодо визначення експлуатаційних витрат готелю.

Завдання1

Визначити експлуатаційні витрат готелю: витрати електроенергії, витрати на опалення та водопостачання за варіантом.

Методичні рекомендації

1. Визначити загальні витрати електроенергії ($P_{жN}$) готельним закладом з урахуванням того, що відповідно до ДБН В.2.5-23-2010 витрати електроенергії будуть становити 0,35 кВт:

$$P_{ж}^N = P_{ж} \cdot N \cdot T, \quad (1)$$

де $P_{ж}^N$ – питома навантаження електроенергії житловою частиною готелю, кВт ;
 N – кількість місць у готельному закладі;
 T – кількість робочих днів готельного закладу на рік.

$$P_{ж}^N = (0,35 \times 93) \times 365 = 11\,880,75 \text{ кВт}$$

2. Визначимо витрати теплоти на опалення (відповідно до ДБН В.2.5-67:2013 Опалення, вентиляція та кондиціонування).

Витрати теплоти на опалення (Q_o), Гкал, розраховують за формулою:

$$Q_o = q_6 \cdot V_6 \cdot T_o \cdot \Delta t \cdot R_1, \quad (2)$$

де q_6 – питомі витрати теплоти на нагрівання 1 м³ будівлі на 1 °С, Гкал
($q_6 = 3,525 \cdot 4 \cdot 10^{-7} - 3,267 \cdot 4 \cdot 10^{-7}$ Гкал, при збільшенні об'єму будівлі $q_6 \rightarrow \min$, $3,525 \cdot 4 \cdot 10^{-7} = 0,000\,000\,352\,5$);
 V_6 – будівельний об'єм будівлі, м³,
 T_o – тривалість опалювального періоду за рік, годин;
 Δt – середня різниця температури внутрішнього та зовнішнього середовища, °С;
 R_1 – коефіцієнт поправки на мінімальну температуру зовнішнього середовища.

Значення параметрів T_o (годин), Δt (градусів °С), R_1 (коефіцієнт) для Харківського регіону становить 4680 годин, 18,5°С та 1,08 відповідно.

Розрахуємо витрати теплоти на опалення (Q_o) для готельного закладу.

$$Q_o = 3,525 \cdot 4 \cdot 10^{-7} \times 10\,264 \times 4\,680 \times 18,5 \times 1,08 = 338,3 \text{ Гкал}$$

3. Визначимо витрати теплоти на вентиляцію, Q_v (відповідно до ДБН В.2.5-67:2013), Гкал, зараховують за формулою:

$$Q_v = q_v \cdot V_v \cdot T_o \cdot \Delta t, \quad (3)$$

де q_B – питомі витрати теплоти на нагрівання 1 м³ повітря для вентиляції на 1°C, Гкал ($q_B = 6,483 \cdot 10^{-7} - 6,981 \cdot 10^{-7}$ Гкал, при збільшенні об'єму будівлі $q_B \rightarrow \max$);

V_{Π} – об'єм повітря для забезпечення припливної вентиляції, м³; $V_{\Pi} = 0,3 \times V_6$

T_0 – тривалість опалювального періоду за рік, годин;

Δt – середня різниця температури внутрішнього та зовнішнього середовища, °C.

$$Q_B = 6,483 \cdot 10^{-7} \times 7\,444 \times 4\,680 \times 18,5 \times 1,08 = 451,3 \text{ Гкал.}$$

4. Розрахунок витрат води (відповідно до ДБН В.2.5-75:2013 та ДБН В.2.5-64:2012). Загальні витрати води ($B_{\text{заг}}$) готельним закладом, м³, визначають за формулою:

$$B_{\text{заг}} = ((q_u^t \cdot U) / 1\,000) \cdot T + B_{\Pi}, \quad (4)$$

де q_u^t – середньодобова норма витрати води на одне місце, л;

U – кількість місць у готельному закладі;

T – кількість робочих днів готельного закладу за рік;

B_{Π} – витрати води на поливання території.

Витрати гарячої води розраховують за формулою:

$$B_{\text{гар}} = (q_u^h \cdot U) / 1\,000 \cdot T, \quad (5)$$

де q_u^h – середньодобова норма витрати гарячої води, на одне місце, л.

U – кількість місць у готельному закладі;

T – кількість робочих днів готельного закладу за рік.

Витрати води на поливання території (B_{Π}), м³, визначають за формулою:

$$B_{\Pi} = (B_k \cdot S_d \cdot \tau \cdot T_{\Pi}) / S_{\text{к.об.}} \quad (6)$$

де B_k – норма витрат води одним поливним краном за годину, м³; $B_k = 1,08$ м³;

S_d – площа ділянки під будівництво, м²;

τ – час роботи поливного крану за добу, (приймаємо 2 години);

T_{Π} – період поливання території протягом року, (приймаємо 187 днів);

$S_{\text{к.об.}}$ – площа, яку обслуговує один кран, м² (приймаємо 710).

Об'єм стічних вод ($B_{\text{стіч}}$), м³, розраховують за формулою:

$$B_{\text{стіч}} = p \cdot B_{\text{заг}}, \quad (7)$$

де p – коефіцієнт перерахунку на стік, $p = 0,85-0,9$.

Приведемо розрахунок витрат води на поливання території (B_{Π}), л, готельного закладу з урахуванням того, що площа території $S_d = 3\,836$ м².

$$B_{\Pi} = \frac{(1,08 \times 3\,836 \times 2 \times 187)}{710} = 2\,182,4 \text{ л.}$$

Приведемо розрахунок витрат гарячої води ($V_{\text{гар}}$), л, для готельного закладу з урахуванням того, що готельний заклад має в 100 % номерах ванни (витрати становитиме 180 л на 1 місце), готельний заклад має 42 місць.

$$V_{\text{гар}} = ((180 \times 93)/1\,000) \times 365 = 6110,1 \text{ л.}$$

Приведемо розрахунок загальні витрати води ($V_{\text{заг}}$) готельним закладом, м³, з урахуванням того, готельний заклад має в 100% номерах ванни (витрати становитиме 300 л на 1 місце) та 21 місце.

$$V_{\text{заг}} = ((300 \times 93)/1\,000) \times 365 + 2\,182 = 12\,365 \text{ л.}$$

Приведемо розрахунок витрати води ($V_{\text{стіч}}$) готельним закладом, м³.

$$V_{\text{стіч}} = 0,85 \times 12365 = 10511 \text{ л.}$$

Визначаємо вартість:

Таблиця 7 – Визначення поточних річні витрат

Категорія витрат	Значення в натуральних показниках	Тарифи за умовну одиницю, грн.	Поточні річні витрати, грн.
Електропостачання	11 880,75	1,68	19 959,66
Опалення	338,38	1 233,12	417 257,32
Вивіз сміття	730	75,28	54 954,4
Холодна вода	12 365,9	14,46	178 811,60
Гаряча вода	6 110,10	87,33	533 595,03
Каналізація	10 511,06	6,312	66 345,78
Разом			1 270 923,80

Зробити висновки по практичній роботі.

Практична заняття 11 Оцінка конкурентної середі готелю

Мета: набути практичних навичок щодо оцінки конкурентоздатності готелю та конкурентної середі.

Завдання1

Визначити показник конкурентоздатності готелю за варіантом.

Методичні рекомендації

На першому етапі визначаються основні параметри, які є підставою оцінки конкурентоспроможності. Шляхом опитування експертів або споживачів визначаються ті чинники, які набирають в груповий оцінці найбільшу вагу. Вони і розглядаються в якості параметрів конкурентоспроможності. Список подано в таблиці 8.

Таблиця 8 – Оцінка експертами показників конкурентоспроможності конкурента №1

Показники	Експерт														Серед.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Рівень якості	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4,0
Рівень цін	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
Рівень обслуговування	5	3	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3,9
Швидкість виконувати замовлення	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4,1
Кваліфікація обслуговування персоналу	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4,0
Технології що використовуються	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
	22	21	18	17	23	20	20	18	21	18	17	21	18	20	24,1

На підставі даних опитування експертів (табл. 8) визначаємо середні значення за всіма показниками конкурента №1. Оцінки конкурентоспроможності конкурента №1 заносимо в таблиці 9. Оцінки іншим конкурентам і нашій фірмі беремо з вихідних даних за варіантом.

Таблиця 9 – Оцінка конкурентоспроможності готельних підприємств

Показники	Готель 1 К1	Готель 2 К2	Готель 3 К3	Готель 4 К4	Готель Кф
Рівень якості	4,0	4,8	4,2	4,3	4,5
Рівень цін	4,0	4,1	4,9	4,5	4,5
Рівень обслуговування	3,9	4,9	3,5	3,6	4,2
Швидкість виконання замовлення	4,1	4,7	4,5	4,2	4,2
Кваліфікація обслуговування персоналу	4,0	4,8	4,4	4,3	4,5
Технології що використовуються	4,0	4,5	4	4	4
Всього	24,1	27,8	25,5	24,9	25,9

Розраховуємо середнє значення конкурентоспроможності за формулою

$$K = P/C, \quad (8)$$

де K – коефіцієнт конкурентоспроможності товару;

P – середній бал по фірмі або корисний ефект товару;

C – максимальний бал по підприємству або витрати на продукт.

У нашому розрахунку конкурентоспроможність підприємств складає:

$$K1 = 24,1 / 30 = 0,80; K2 = 27,8 / 30 = 0,93; K3 = 25,5 / 30 = 0,85;$$

$$K4 = 24,9 / 30 = 0,83; Kф = 25,9 / 30 = 0,86.$$

Будуємо «радар конкурентоспроможності» (рис. 25).

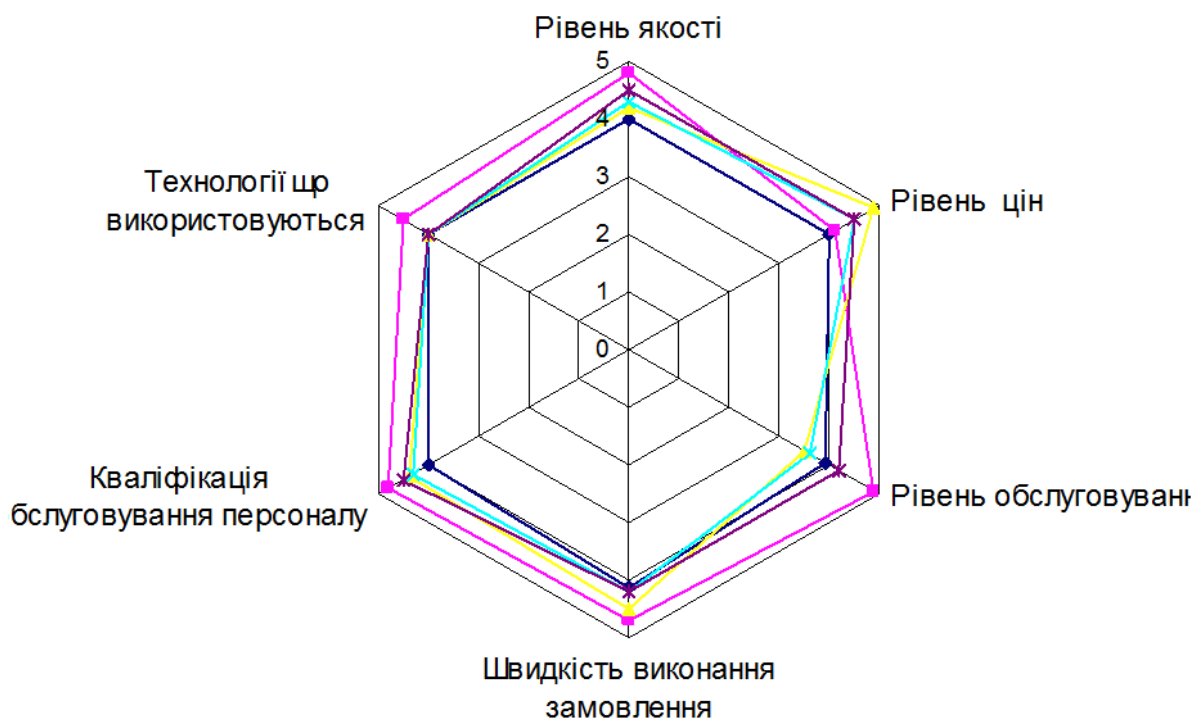


Рисунок 25 – Радар конкурентоспроможності з 6 показниками

Взявши середнє значення кожного параметра, можна побудувати «радар конкурентоспроможності». Побудова можна зробити в Електронній таблиці Microsoft Excel вибравши в діаграмах «пелюсткову». Будуємо діаграму та розраховуємо індекс конкурентоспроможності за формулою:

$$L_i = S_i / S_{sum} \quad (9)$$

де L_i – коефіцієнт абсолютної конкурентоспроможності;

S_i – площа i -го багатокутника;

S_{sum} – площа загального багатокутника.

Перед цим знайдемо площу багатокутника «1» (Готель 1, К1). Для цього необхідно розбити багатокутник на трикутники і знайти кожного площу за формулою:

$$S = 0,5 \cdot a \cdot b \cdot \sin \alpha, \quad (10)$$

де $a \cdot b$ – сторони трикутника, значення від відповідної осі;

α – кут між сторонами.

Для знаходження кута застосовуємо формулу:

$$\alpha = (\pi \cdot 2) / n, \quad (11)$$

де n – кількість сторін.

В нашому випадку $\alpha = (3,14 \times 2) / 6 =$

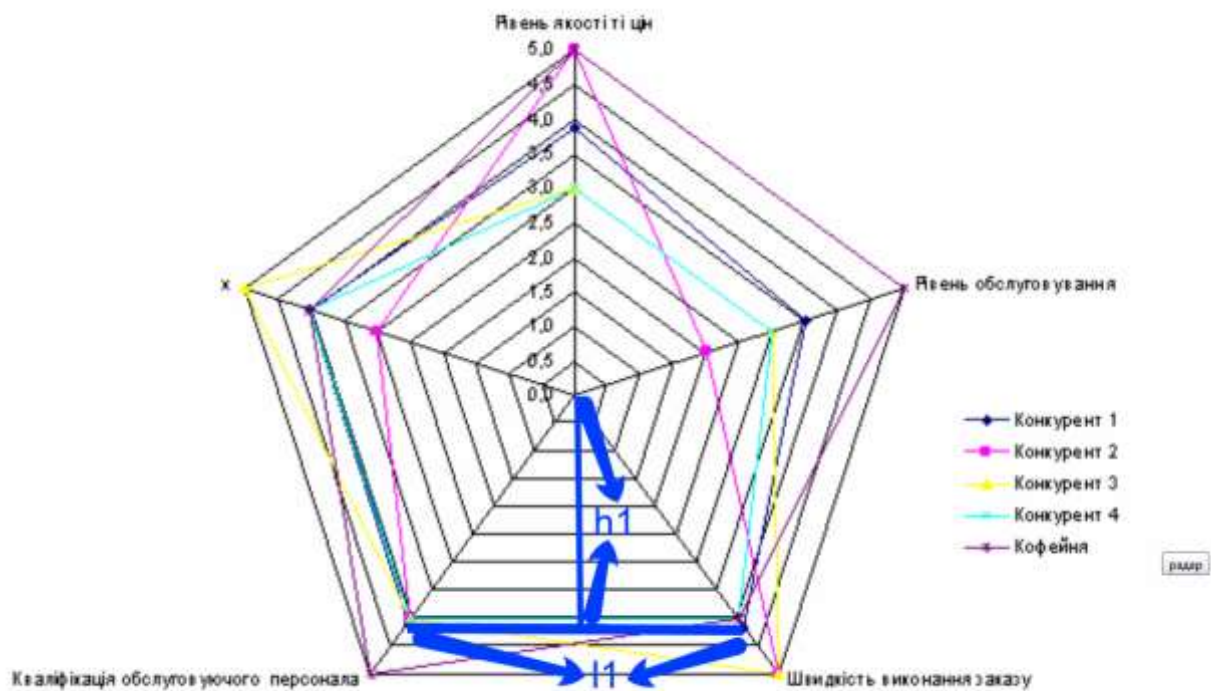


Рисунок 26 – Радар конкурентоспроможності з 5 показниками

— Конкурент 2

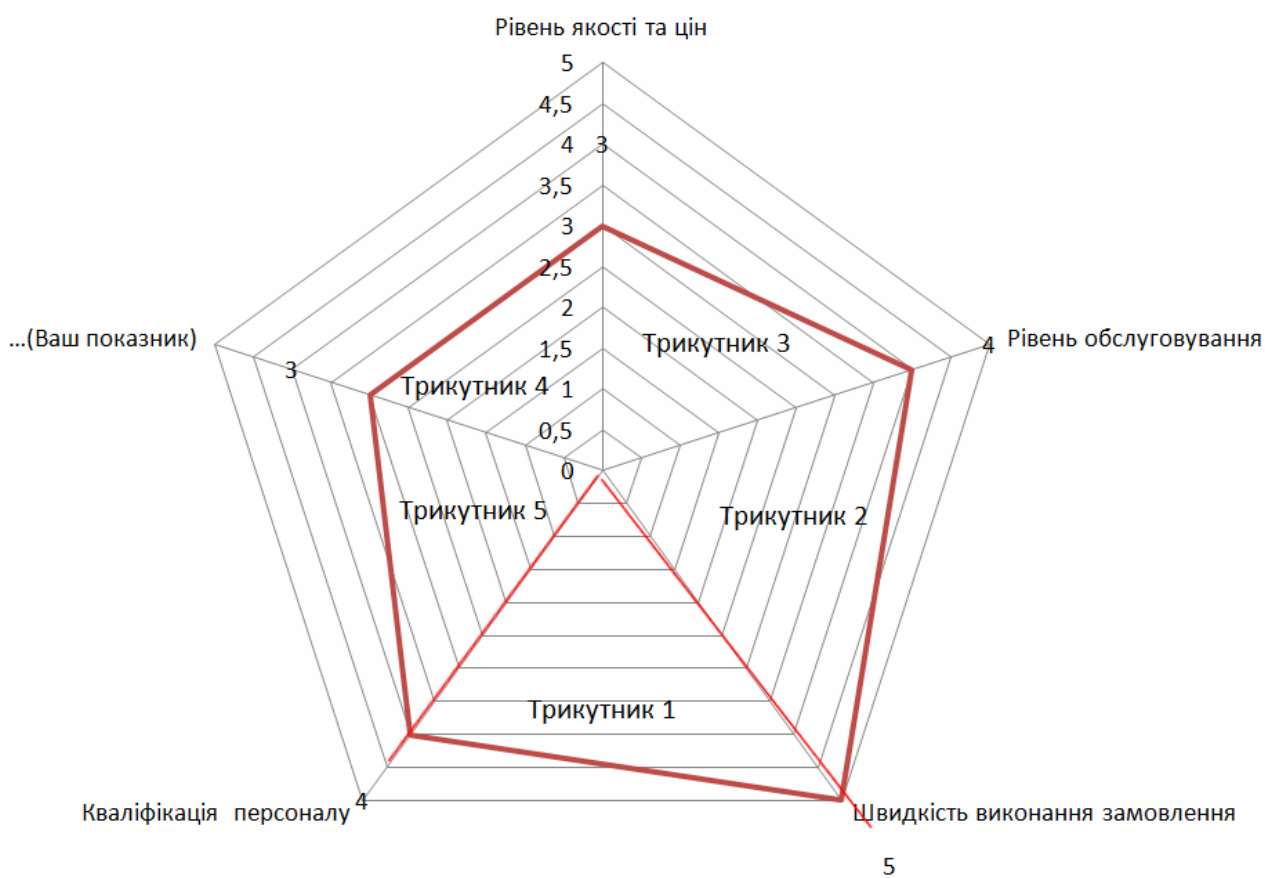


Рисунок 27 – Радар конкурентоспроможності конкурента 2

Формула має такий вигляд в розширенні Excel: = ГРАДУСЫ(ПИ() × 2 / 6)
Отримуємо 60°.

Для розрахунку площі трикутників в Excel використовуємо формулу:
= 0,5 × B2 × B3 × SIN(РАДИАНЫ(60)).

Отримані данні заносимо в таблицю 10.

Або за другим способом – через суму площ трикутників:

$$S_B^1 = \text{основа трикутника} \times \text{висота} / 2 = l_i \times h_i$$

$$S_B^1 = \sum(2,7 \times 1,7/2 + 3,1 \times 1,6/2 + 3,1 \times 1/2 + 2,9 \times 1/2 + 2,7 \times 1,7 / 2) = 21,55 \text{ см.}$$

В нашому прикладі 5 трикутників тому п'ять раз перемножуємо довжину основ трикутників на їх висоту поділену на 2.

Потім так само визначаємо для інших підприємств ($S_2^2, S_2^3, S_2^4, S_2^5$)

Таблиця 10 – Оцінка конкурентоспроможність підприємств

Показники	K1	K2	K3	K4	Kф
Рівень якості	6,93	8,52	8,91	8,38	8,77
Рівень цін	6,80	8,70	7,43	7,01	8,18
Рівень обслуговування	7,05	9,97	6,82	6,55	7,64
Швидкість виконання замовлення	7,18	9,77	8,57	7,82	8,18
Кваліфікація обслуговування персоналу	6,93	9,35	7,62	7,45	7,79
Технології що використовуються	6,93	9,35	7,27	7,45	7,79
Всього, Св	41,81	55,67	46,63	44,66	48,36

Максимально можлива площа складає 64,95 ум. од.

Індекс конкурентоспроможності конкурента №1 буде дорівнювати:

$$I_1 = 41,81 / 64,95 = 0,64.$$

Індекс конкурентоспроможності конкурента №2:

$$I_2 = 55,67 / 64,95 = 0,86.$$

Індекс конкурентоспроможності 3:

$$I_3 = 46,63 / 64,95 = 0,72.$$

Індекс конкурентоспроможності 4:

$$I_4 = 44,66 / 64,95 = 0,69.$$

Індекс конкурентоспроможності 5:

$$I_\phi = 48,36 / 64,95 = 0,74.$$

Порівнявши індекси конкурентоспроможності конкурента №1 і конкурента №2 можна зробити висновок, що лідирує конкурента №2 тому що його значення ближче до одиниці.

Завдання 2

Визначити:

1. Які послуги надаються гостям без додаткової оплати.
2. Послуги, що полегшують перебування туристів в готелі та туристичному районі.
3. Показники якості для засобів розміщення.
4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.

Практичне заняття 12

Технологія забезпечення білизною на поверсі

Мета: застосувати набуті теоретичні відомості на практиці; набути практичних навичок з технології ведення білизняного господарства; виховувати бережливе ставлення до білизни.

Завдання 1

Визначити питання для закріплення вивченої теми:

1. Які види білизни використовують в готелях?
 2. Назвіть розміри постільної білизни.
 3. Назвіть послідовність укомплектування білизною номерів готелю.
 4. Опишіть технологічні стандарти ведення білизняного господарства.
 5. Виконання технологічних операцій у необхідній послідовності згідно нормативів.
 6. Де зберігають чисту білизну?
 7. Де зберігають брудну білизну?
 8. Назвіть вимоги до білизни.
 9. З якими дефектами білизна стає непридатною для подальшої експлуатації?
 10. Як відбувається процес укомплектування білизною номеру готелю?
- Оформити звіт в зошиті.

Методичні рекомендації

Обслуговуючий технологічний цикл «Ведення білизняного господарства».

Ведення білизняного господарства на поверсі визначається наявністю або відсутністю додаткової служби «Пральня». При наявності пральні даний технологічний цикл має замкнутий характер. Якщо пральні немає, розімкнутий технологічний цикл доповнюється технологічними операціями: доставки-відправлення, розвантаження-навантаження, маркірування білизни.

Крім того, технологічний цикл залежить від категорії готелю, наявності спеціального персоналу (завідуючий пральні, рознощик білизни або коридорний), оснащеності приміщень устаткуванням та інвентарем для чистої і брудної білизни (білизнопровід і білизнопідйомник, вантажопасажирські ліфти, візки для перевезення білизни).

Сучасний стан готелів України в питаннях розрахунку кількості білизни визначається стандартом «Класифікація готелів»:

Таблиця 11 – Частота заміни білизни в готелях

Білизна	1*	2*	3*	4*	5*
Постільна	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів
Рушники	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів	1 раз на "X" днів

Для одно- двозіркових готелів на поверсі має бути 6–8 комплектів, для три-чотиризіркових – не менше 7–12 комплектів на поверх. Сучасне комплектування білизни на одне місце: 2 простирадла (простирadlo + підковдра); 1 наволочка; 1 махровий рушник + 1 лляний.

Для готелів вищих категорій у комплект білизни додатково включається: малий махровий рушник; рушник для обличчя; рушник для ніг; серветки для ванни. Списання білизни визначається мірою зносу, на який впливає якість самої білизни, кількість прань, транспортування, умови зберігання. Кращою білизною вважається лляна, але вона неекономічна у використанні. Тому частіше використовується білизна із змішаного волокна (синтетики і натурального), що й визначає періодичність амортизаційного терміну.

Технологія розміщення чистої білизни покоївками в номерах.

При прибиранні ліжка покоївка зобов'язана звертати увагу на чистоту і свіжість постільної білизни. За наявності навіть незначних дірок воно непридатне для експлуатації без попереднього ремонту (штопки).

Постільна білизна, отримана з прання, не повинна мати плям іржі, синьки і повинно бути добре вигладженим. Ці вимоги відносяться і до покривал. При виявленні на білизні слідів або плям від комах покоївка повинна негайно доповісти про це завідувачою секцією (поверхом), щоб працівник дезслужби готелю міг провести обробку номера.

Проживаючому при цьому надається інший номер. При виявленні зіпсованого або пошкодженого з вини проживаючого майна покоївка повинна терміново повідомити про це посадовій особі готелю (завідувачеві господарством, завідувачеві корпусом). Номери в таких випадках прибирають тільки після приходу того, що проживає і вирішення виниклого конфлікту.

Зміна постільної білизни проводиться в готелях в терміни, вказані в порядку мешкання в готелі». За бажанням того, що проживає постільну білизну і рушники можуть бути замінені раніше встановленого терміну за певну додаткову плату відповідно до готельного прейскуранта. Кількість комплектів постільної білизни і рушників встановлюється у відповідності, з нормативами, Гостами.

Згідно амортизаційним нормам термін експлуатації білизни встановлений залежно від кількості комплектів білизни (від 3-х до 4-х років). Комплект

постільної білизни складається з підодіяльника, простирадла, наволочок, тюфячних наволочок на подушку, особистого і банного рушників, рушника для ніг.

Проводячи зміну постільної білизни, покоївка повинна строго дотримуватися існуючих термінів. Зміна білизни раніше встановленого терміну всього на один день по всьому готелю збільшує витрати на прання білизни. Проте не можна і збільшувати терміни обміну білизни, оскільки це різко знижує якість обслуговування і викликає законні претензії тих, що проживають. Рвану або брудну білизну, отриману з білизняної, необхідно обміняти.

Не можна допускати, щоб цю білизну змішували з брудною, вживаною, і знову направляли в пральню. Це приводить до того, що, по-перше, скорочуються терміни експлуатації, оскільки замість штопки і ремонту білизна знову йде в прання і рветься ще більше, по-друге, збільшуються витрати готелю на прання білизни, тоді як його перепирання в пральні повинне проводитися безкоштовно.

Отриману нову білизну обов'язково потрібно перед введенням в експлуатацію прати. Обмін білизни здійснюється по-різному, залежно від специфіки роботи готелю. У готелях, де є свої пральні, обмін білизни може відбуватися між поверхами і білизняним складом пральні, минувши центральну білизняну, яка в даному випадку є місцем зберігання нової білизни і білизни, відібраної на списання.

У готелях, де білизна відправляється в міські пральні, працівники білизняної приймають від покоївок брудну білизну з поверхів, (волога білизна не приймається) і видають їм чисту. Вони кладуть брудну білизну для відправки в пральню в спеціальні мішки по найменуванню і кількості, а також приймають білизну, що поступає з прання, проглядають його, сортують, відокремлюючи на ремонт, списання і в перепирання.

Працівники білизняної і покоївки повинні строго дотримувати санітарні вимоги, що пред'являються до приміщень для зберігання білизни.

Практичне заняття 13

Технологія надання послуг харчування в готельному підприємстві

Мета: набути практичних навичок розрахунку середньозважених та роздрібних цін за групою страв.

Завдання 1

Розрахувати середньозважені ціни по групі страв та роздрібні ціни виконати у формі таблиці 12.

Розрахувати середньозважену ціну за групою страв на підставі внутрішньогрупового розбиття асортименту (табл. 13).

Методичні рекомендації

Таблиця 12 – Розрахунок роздрібної ціни закупних товарів за калькуляційними картками на першій рік

Найменування закупних товарів, продуктів	Норма витрат, нетто, кг	Планова ціна закупівлі, без ПДВ, грн	Загальна вартість набору, грн	Кількість порцій	Облікова вартість однієї порції	Сума націнки, грн	Продажна ціна порції, грн
1 Алкогольні напої, у тому числі:							
1.1 Горілка	0,4	120,0	48	8	6,0	9,0	15,0
1.2 Вино	0,4	140,0	56	8	7,0	10,5	17,5
1.3 Коньяк	0,4	650,0	260	8	32,5	48,5	81,25
1.4 Віскі	0,4	350,0	140	8	17,5	26,25	43,75
1.5 Шампанське	0,4	90,0	36	8	4,5	6,75	11,25
1.6 Настоянки	0,4	350,0	140	8	17,5	26,25	43,75
1.7 Вермути	0,4	140,0	56	8	7,0	10,5	17,5
2 Безалкогольні напої, зокрема:							
2.1 Фруктові води	1,8	9,0	16,2	9	1,8	2,7	4,5
2.2. Мінеральні води	0,8	10,0	8	4	2,0	3,0	5,0
2.3. Соки фруктові	2,0	10,0	20	10	2,0	3,0	5,0
2.1 Фруктові води	1,8	9,0	16,2	9	1,8	2,7	4,5
2.2. Мінеральні води	0,8	10,0	8	4	2,0	3,0	5,0
2.3. Соки фруктові	2,0	10,0	20	10	2,0	3,0	5,0
3. Хліб, у тому числі:							
3.1. Хліб житній	1,9	8,0	15,2	19	0,8	1,2	2,0
3.2. Хліб пшеничний	5,8	7,0	40,6	58	0,7	1,05	1,75

За чинними правилами ціна реалізації страв, визначених у калькуляційних картах, зберігатиметься незмінною при стабільних зовнішніх умовах функціонування майбутнього закладу або до зміни націнки закладу ресторанного господарства.

Ціна реалізації страв зафіксована у плані-меню та прийнята до розрахунків планових доходів від реалізації (товарообороту) по комплексному закладу ресторанного господарства.

Обсяги реалізації закладу ресторанного господарства, що проектується, обчислювали на основі денного обсягу реалізації з урахуванням розробленого плану-меню, у якому зазначено асортимент страв та їх ціни.

Таблиця 13 – Розрахунок роздрібної (продажної) ціни групи страв по закладу ресторанного господарства

Типові страви	Плановий Відсоток споживання	Продажна ціна 1 порції страви, грн	Процентне число	Середньо-зважена ціна групи страв
Супів				
Супи рибні	21	117,0	2457,0	–
Супи овочеві	16	56,24	899,9	–
Крем-супи	63	91,34	5 754,42	–
Разом супів	100		9 111,32	91,11
Холодні закуски та гарячі				
Кисломолочні продукти	6	55,26	331,56	–
Рибні	36	136,14	4 901,04	-
М'ясні	16	69,33	1 109,28	-
Овочеві	30	58,62	1 758,6	–
Блюда з яєць	12	32,06	384,72	
Разом закусок	100		8 485,20	84,85
Другі страви				
Рибні	20	173,46	3 469,2	–
М'ясні	33	72,31	2 386,23	–
Овочеві	13	9,9	128,7	–
Круп'яні та борошняні	34	31,2	1 060,8	–
Разом других страв	100		7 044,93	70,44
Гарячі напої				
Чай з цукром	10	15,00	150,0	–
Кава	70	18,00	1 260,0	–
Какао	20	14,00	280,0	–
Разом гарячих напоїв	100		1 690,0	16,9
Холодні напої				
Власного приготування	100	13,25	1 325,0	–
Разом холодних напоїв	100		1 325,0	13,25
Десерти				
Гарячі	15	17,9	268,5	–
Холодні	85	17,96	1 526,6	–
Разом десертів	100		1 795,1	17,95
Кондитерські вироби				
Власного виробництва	100	22,02	2 202,0	
Разом кондитерських виробів	100		2 202,0	22,02

Планування обсягів реалізації комплексного закладу ресторанного господарства у складі готелю, виконується на основі розрахунків кількості страв, що реалізуються у залах за години повного та неповного завантаження у розрахунку на день.

Плановий обсяг товарообороту за день розраховано шляхом множення кількості порцій, що реалізуються за день, на середньозважену роздрібну ціну, що відображені по групах страв. Кількість робочих днів комплексного закладу ресторанного господарства, так як працює без вихідних, – 30 днів.

Розрахунок планового обсягу реалізації продукції та товарів наведено в таблиці 14.

Таблиця 14 – Планування обсягів реалізації продукції власного виробництва та закупних товарів по закладу ресторанного господарства

Найменування продукції та товарів	Товарооборот за день			Товарооборот за місяць	
	Кількість порцій	Середньозважена роздрібна ціна, грн	Сума, тис. грн	Кількість страв	Сума, тис. грн
1 Продукція власного виробництва	–	–	–	–	474,424
1.1 Холодні закуски та гарячі	32	84,85	2,715	960	81,456
1.2 Супи	56	91,11	5,102	1 680	153,064
1.3 Другі страви	75	70,44	5,283	2 250	132,075
1.4. Холодні напої	15	13,25	0,198	450	5,962
1.5. Гарячі напої	46	16,9	0,777	1 380	23,322
1.6. Кондитерські вироби	92	22,02	2,025	2 760	60,775
1.7. Десерти	33	17,95	0,592	1 089	17,770
2. Закупні товари:	–	–	–	–	106,44
Алкогільні напої, у тому числі:	–	–	–	–	–
Вино та інші алкогільні напої	80	39,42	3,154	2400	94,608
Соки фруктові	10	13,25	0,132	300	3,975
Мінеральні води	2	28,66	0,057	60	1,719
Фруктові води	3	20,0	0,06	90	1,800
Хліб житній	19	2,4	0,046	570	0,684
Хліб пшеничний	58	2,1	0,122	1 740	3,654
3. Разом	524			15 720	

Обсяг реалізації продукції закладом за добу становитиме 524 порції.

Планові річні обсяги реалізації продукції та купівельних товарів узагальнено в таблиці 15.

Таблиця 15 – Планування річного обсягу товарообороту продукції власного виробництва та купівельних товарів по закладу ресторанного господарства

№ з/п	Найменування продукції та товарів	Обсяг товарообороту за місяць, грн	Обсяг товарообороту річний, грн
1	Продукція власного виробництва	474 424	5 693 088
2	Закупні товари	106 440	1 277 280
3	У тому числі алкогольні напої, пиво	94 608	1 135 296
4	Плановий роздрібний товарооборот	580 864	6 970 368

Завдання 2

Визначити особливості складання меню для іноземних туристів.

Методичні рекомендації

Визначити по кожній групі туристів з глосарію, що пропонують їм на сніданок, обід та вечерю.

Туристи з арабських країн

Сніданок:

Обід:

Вечеря:

Туристи з Італії

Сніданок:

Обід:

Вечеря:

Туристи з Німеччини

Сніданок:

Обід:

Вечеря:

Туристи з Франції

Сніданок:

Обід:

Вечеря:

Туристи з Японії

Сніданок:

Обід:

Вечеря:

Туристи із Сполучених Штатів Америки

Сніданок:

Обід:

Вечеря:

Практичне заняття 14

Організація роботи спортивного залу готелю

Мета: набути практичних навичок щодо організації роботи спортивного залу готелю.

Завдання 1

Скласти план створення при готелі спортивного залу та визначити термін його окупності.

Методичні рекомендації

Розрахунок площі приміщення:

- зали для фітнесу та аеробіки – $2 \text{ м}^2 \times 15 \text{ осіб} = 30 \text{ м}^2$;
- тренажерний зал – $6 \text{ м}^2 \times 15 \text{ осіб} = 90 \text{ м}^2$;
- роздягальні – $2 \text{ шт.} \times 25 \text{ м}^2 = 50 \text{ м}^2$;
- ресепшен, коридори = 50 м^2 .

Всього: 200 м^2 .

Зроблено з розрахунку середнього рівня відвідуваності на рівні 15 осіб.

Опис послуги

У фітнес-центрі можна буде відвідати:

- тренажерний зал (безперервна робота, тобто 80 годин на тиждень);
- аеробіку (20 годин на тиждень);
- степ-аеробіку (10 годин на тиждень);
- йогу (15 годин на тиждень);
- танцювальні класи (20 годин на тиждень);
- силові тренування у фітнес залі (15 годин на тиждень).

Запис можна буде зробити по телефону або прямо на сайті фітнес-центру.

Крім того, відвідувачі можуть скористатися безкоштовним Wi-Fi, бутильованою водою.

В майбутньому планується розширення спектру послуг. Це можуть бути не тільки нові види групових занять, але ще й інша діяльність.

У тренажерному залі також можна записуватися на персональні тренування.

Для більшого залучення клієнтів варто при взятті на роботу вибирати досвідчених людей. Бажано щоб вони мали свою базу клієнтів, які забезпечать частину потоку відвідувачів.

Маркетинг план

Варто подумати про вартість послуг, що надаються. Це має бути конкурентна ціна, але не надто занижена. Увагу приділити потрібно зовнішньому вигляду залів і всього фітнес-центру, а також якості обладнання та професіоналізму працюючих тренерів.

Цікавими будуть ідеї відкриття згодом фіто-бару або масажного кабінету.

Реклама необхідна організації будь-якого розміру – будь це маленький зал або величезний фітнес-клуб. Найбільш ефективними видами реклами будуть:

- роздача листівок, флаєрів;

- проведення реклами в Інтернеті (соціальні мережі і т. д.) і ЗМІ;
- вивіска;
- смс-розсилки;
- оголошення на радіо і телебаченні (якщо дозволяють фінанси).

Дуже популярним способом реклами і одночасно отримання доходу є передпродаж клубних карт фітнес-центру.

Залучити можна і різними акціями-наприклад, безкоштовним відвідуванням в передсвяткові дні або в день народження. Словом, інструментів впливу на потенційних клієнтів безліч.

Взагалі варто задуматися про розцінки заздалегідь, розрахувати вартість клубних карт, способи їх просування.

Важливо буде ще до відкриття створити власний сайт. І при цьому зробити його не тільки красивим, але ще інформативним і зручним для клієнта. Можна додати форми зворотного зв'язку, опитування, можливість обговорень, онлайн-покупки, бронювання, перегляд заповнення відвідувачами того чи іншого заняття.

Обов'язково потрібно вибрати власну стратегію. Після залучення частини населення, варто подумати про маркетингові ходи, які зможуть привести у фітнес-центр інші верстви населення.

Таблиця 16 – Розрахунок планованої виручки

Напрямок	Ціна за заняття (1 година, тренажерний зал не обмежена), грн	Кількість занять на місяць	Заповнюваність (максимально 15 осіб)	Загальний дохід, грн
Тренажерний зал	80	160	10	128 000
Аеробіка	100	80	9	72 000
Степ-аеробіка	120	40	9	43 200
Йога	100	60	8	48 000
Танцювальні класи	100	80	7	56 000
Силові тренування	100	60	6	36 000
Разом				383 200

Щомісячний дохід складе 383 200 грн.

Виробничий план

Для початку роботи необхідно буде проведення ремонту та встановлення обладнання. В ремонт буде входити приведення приміщення в належний вигляд, установка душових кабінок, дзеркал в залах, установка освітлювальних приладів, кондиціонерів, вогнегасників та інше. Загальна вартість складе 400 000 грн.

Обладнання знадобиться в основному в тренажерний зал. Також сюди включаються пристосування для занять у фітнес залі, в тому числі килимки, спеціальні кулі, степ-платформи, обважнювачі. Загальна вартість буде дорівнює 240 000 грн.

Доведеться купити також меблі:

- стіл (1 шт.);
- стілець (10 шт.);
- лавки (33 шт.);
- шафки (30 шт.);
- стійка на ресепшен (1 шт.);
- крісла (2 шт.).

Загальна вартість складе: 26 320 грн.

А також придбати необхідно буде техніку:

- ноутбук (1 шт.);
- музичний центр (2 шт.);
- принтер (1 шт.);
- холодильник (1 шт.).

Всього: 22 000 грн.

Таблиця 17 – Розрахунок заробітної плати та ФОП

Посада	Кількість штатних одиниць	Спосіб оплати	Розмір заробітної плати (з урахуванням страхових внесків та податків), грн	Загальний ФОП, грн
Адміністратор	2	Оклад	10 000	20 000
Тренер в тренажерний зал	4	Відсоток від виручки (10%)	12 800	51 200
Тренер аеробіки і танців	1	Відсоток від виручки (10%)	12 800	12 800
Тренер йоги	1	Відсоток від виручки (15%)	7 200	7 200
Тренер степ-аеробіки і силових	1	Відсоток від виручки (15%)	11 880	11 880
Прибиральниця	2	Оклад	6 000	12 000
Разом:				115 080

Тренери в тренажерному залі працюють по двоє. Вони допомагають відвідувачам.

Адміністратори і прибиральниці працюють позмінно.

Всі тренери обов'язково повинні мати кваліфікацію і досвід роботи. Бажано, щоб вони були відомими для широкого кола осіб у місті. Також можливе поєднання роботи з іншими видами зайнятості.

Заняття можуть змінюватися в розкладі від місяця до місяця.

Заробітна плата видається двічі на місяць: в середині і кінці місяця.

У обов'язку адміністратора входить прийом телефонних дзвінків, обробка заявок з сайту, його заповнення, оформлення документів і прийом грошових коштів.

Організаційний план

Договір оренди не варто укладати на рік, вкладені гроші можуть не окупитися. Найкраще домовитися про роботу на довгострокову перспективу. Бажано – 5 років. Знайти такого орендаря буде нелегко, але все ж це можливо. Розглянути варто варіант невеликого підвищення ціни за оренду.

Таблиця 18 – Розрахунок вкладень по місяцям, грн

Показники	Перший місяць	Другий місяць	Третій місяць
Реєстрація ІІІ	2 720		
Укладення договору оренди	+		
Аналіз конкурентоспроможності	+	+	+
Проведення реклами	40 000		
Створення сайту	6 000		
Ремонт і переобладнання	400 000		
Меблі	26 320		
Купівля необхідного обладнання	240 000 визначити за варіантом		
Купівля техніки		22 000	
Купівля касового апарату		6 000	
Проведення Інтернету		240	
Установка меблів і техніки			
Пошук персоналу, навчання			
Замовлення одягу з символікою фірми		18 000	
Закупівля запасів води			1 200
Установка відеоспостереження			6 000
Разом	768 480		

Така висока вартість реклами забезпечить високий рівень заповнюваності фітнес-центру.

Фінансовий план

Дохід (щомісячний) – 383 200 грн.

Початкові витрати – 768 480 грн.

Орієнтовні ціни на прилади:

Тренажер – 1 320 грн (кардіотренажери).
 Силові тренажери – 1 300 грн.
 Шведська стінка з лавою – 6 120 грн.
 Штанга – 1 700 грн.
 Лава для жима – 2 800 грн.
 Набір гантелей – 800 грн.
 Лава для преса – 1 900 грн.
 Лава для занять – 1 900 грн.
 Бруси – 850 грн.
 Кулер – 850 грн.
 Періодичні витрати (розраховуємо на місяць) визначені в таблиці 19.
 Прибуток до оподаткування, таким чином, дорівнюватиме:
 $383\,200 - 222\,680 = 160\,520$ грн.
 Податки рахуємо за формулою $0,18 \times (\text{доходи} - \text{витрати})$:
 $0,18 \times 160\,520 = 28\,893,6$ грн.
 Таблиця 19 – Розрахунок фінансового плану

Показник	Сума, грн
Оренда	80 000
Заробітна платня	115 080
Реклама	8 000
Комунальні послуги, телефон, Інтернет, обслуговування касового апарату	10 000
Закупівля води для клієнтів і одноразових склянок	3 600
Канцелярські витрати	1 200
Миючий засіб	1 200
Відрахування в амортизаційний фонд	3 600
Разом:	222 680

Чистий прибуток складе:
 $160\,520 - 28\,893,6 = 131\,626,4$ грн.
 Термін окупності:
 $768\,480 \div 131\,626,4 = 5,8$ років.
 Отже, проект окупиться за 6 років.

Практичне заняття 15

Складання програми анімаційного заходу в готелі

Мета: набути практичних навичок щодо складання програми анімаційного заходу в готелі.

Завдання 1

Скласти програму анімаційного заходу в готелі та бюджет проєкту.

Методичні рекомендації

1. Сформувати мету впливу (передбачає виконання таких операцій, як збір і аналіз інформації, здійснення соціальної діагностики, прогнозування, вироблення програми дій і визначення конкретних завдань) анімаційної технології;

2. Вибрати спосіб впливу (передбачає виявлення і аналіз проблемної ситуації у сфері гостинності, дозвіллевій та анімаційній діяльності в туризмі, вивчення, обґрунтування та оцінку варіантів і способів дій, вибір оптимального рішення проблеми);

3. Спланувати організацію впливу (включає операції з реалізації обраного варіанту, включаючи розподіл і доведення в рамках генеральної мети конкретних завдань до виконавців, координацію зусиль і корекцію застосовуваних способів впливу на клієнта) анімаційної технології;

4. Оцінити і проаналізувати результати впливу (виконання таких операцій, як зіставлення прогнозованих і досягнутих результатів, виявлення позитивних і негативних моментів в організації анімаційної діяльності, забезпеченні та здійсненні намічених заходів, формулювання висновків для подальшої діяльності);

5. Розробити алгоритм анімаційної технології (алгоритм – це програма вирішення завдань, що точно зазначає, як в якій послідовності операцій отримати результат, певний вихідними даними);

6. Визначити операції технологічного процесу анімаційної технології (операція – компонентом технологічного процесу, це найпростіша дія, спрямована на досягнення конкретної мети, що не розкладається на прості підцілі).

7. Визначити процедури технологічного процесу анімаційної технології (сукупність операцій, об'єднаних спільною метою (підцілі), становить процедуру технологічного процесу).

8. Скласти бюджет проєкту.

2 САМОСТІЙНА РОБОТА

Перелік питань до проведення самостійної роботи:

1. Розкрийте поняття «послуга», «обслуговування».
2. Назвіть основні види послуг гостинності.
3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
5. Розкрийте особливості готельних послуг.
6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
9. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
10. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
11. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
12. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
13. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
14. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
15. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
16. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
17. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
18. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю. З чого вони складаються? Які функції виконують?
19. Розкрийте зміст і функції ринку. Назвіть умови його функціонування.
20. Що таке туристський ринок? Назвіть суб'єктів туристського ринку.
21. Які ринки туристських послуг Ви можете назвати?
22. Що таке ринок послуг гостинності? Які його компоненти Ви можете назвати?
23. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності. Варто чи ні готелю враховувати специфіку послуг при здійснюванні своєї ринкової стратегії?
24. Що обумовлює попит на готельні послуги?
25. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.
26. Яка основна мета сегментації в готельному бізнесі?
27. Розкрийте поняття «сегмент ринку готельних послуг», «критерій сегментації».

28. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?
29. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?
30. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
31. Який сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?
32. Чи є Україна привабливим готельним ринком?
33. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
34. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
35. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
36. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
37. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
38. Охарактеризуйте перспективні напрямки розвитку туризму в регіоні. Чи необхідна у зв'язку з цим подальша спеціалізація готельних закладів?
39. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входять до складу готельних мереж?
40. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?
41. Чи функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.
42. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
43. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?
44. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?
45. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
46. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
47. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю? Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
48. Які стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?
49. Чи існують в Україні програми розвитку готельного бізнесу?
50. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.
51. Охарактеризуйте напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.
52. Охарактеризуйте основні напрямки державної підтримки розвитку індустрії гостинності.
53. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.
54. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість

перебування, ціни.

55. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів: класифікація засобів розміщення у Великобританії; класифікація засобів розміщення в Німеччині; класифікація засобів розміщення у Франції; класифікація засобів розміщення в Іспанії; класифікація засобів розміщення у Греції; класифікація засобів розміщення у Словенії; класифікація засобів розміщення в Австралії; класифікація засобів розміщення у США; досвід класифікацій країн СНД. типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.

56. Як класифікуються готельні номери?

57. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (пиктограми готельного сервісу).

58. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

59. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

60. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

61. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

62. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзингу в готельному бізнесі?

63. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

64. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів?

65. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.

66. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott).

67. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ УКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ

Готельна послуга.

Заклад ресторанного господарства.

Засіб розміщення.

Індивідуальний засіб розміщення.

Колективний засіб розміщення.

Мінімальні зручності.

Номер.

Номерний фонд.

Послуга з тимчасового розміщення.

Регламентований режим.

Ресторанне господарство.

Розміщення.
Споживач.
Тип засобу розміщення.
Тип номеру.
Умови для самостійного готування їжі.
Готель.
Агроготель.
Акватель.
Апартамент-готель (апарт-готель).
База відпочинку.
Ботель.
Будинок відпочинку.
Гостьовий будинок.
Готельно-офісний центр.
Гуртожиток.
Кемпінг.
Клуб-готель.
Конгрес-готель.
Конгрес-центр; бізнес-центр.
Круїзне судно.
Курортний готель.
Мотель.
Готель-люкс.
Готель-резиденція.
Палац-готель.
Пансіонат.
Профілакторій.
Санаторій.
Табір праці та відпочинку.
Туристична база.
Туристичний комплекс.
Туристичний потяг.
Гірський притулок.
Флотель.
Хостел; молодіжний готель.
Бунгало.
Гостьова квартира.
Гостьова кімната.
Дача.
Караван.
Котедж.
Намет.
Сільський будинок.
Фермерський будинок.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик. – Київ : Дакор, 2009. – 368 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка. – Київ : Кондор, 2011. – 410 с.
4. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
5. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
6. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько – Київ : Знання, 2011. – 366 с.
7. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: Опорний конспект лекцій : навчально-методичне видання / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України; Київський національний торговельно-економічний університет ; Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – Київ : КНТЕУ, 2011. – 30 с.
8. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
9. Розметова О. Г. Організація готельного господарства: підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. – 432с.
10. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев – Київ: Кондор, 2004. – 405 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
12. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І.Ткаченко – Київ : КНТЕУ, 2012. – 728 с.
13. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / Л. Г. Лук'янова, Т. Г. Дорошенко, І. М. Мініч; ред. В. К. Федорченко; Київський у-т туризму, економіки і права. – Київ : Вища школа, 2001. – 327 с.
14. Оформлення первинної документації в готелях [Український фінансово-бухгалтерський портал «Дебет-Кредит»]. – Електронні текстові дані. – Режим доступу: <https://dtk.com.ua/show/3cid01037.html>, вільний (дата звернення: 21.05.2022). – Назва з екрана.

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до проведення практичних завдань та організації самостійної роботи з
навчальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА» (Модуль 1)

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **КОЛОНТАЄВСЬКИЙ** Олег Петрович,

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання: *О. П. Колонтаєвський*

План 2021, поз. 404М

Підп. до друку 30.06.2022. Формат 60 × 84/16.
Електронне видання. Ум. друк. арк. 1,8.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК №5328 від 11.04.2017.