Вступ

Метою практики є вдосконалення практичних навичок студентів з обраної спеціальності,опрацювання прийомів і методів управління організаційними, розпорядчими і аналітичними функціями (роботами) у структурних підрозділах підприємства готельного бізнесу, посади яких заміщаються студентами даної спеціальності,збору необхідних матеріалів для виконання індивідуальної та науково-пошукової роботи, формування в студентів на базі отриманих практичних знань професійних вмінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретної роботи в реальних ринкових умовах.

Головний потенціал готелю «Супутник» і безпосередньо всіх інших готелів полягає в кадрах. Які б прекрасні ідеї, новітні технології, найсприятливіші зовнішні умови не існували, без добре підготовленого персоналу високої активності домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють готелеві існувати.

Розділ 1. Організаційна структура готелю

1.1 Ознайомитись з метою, цілями і видами діяльності готельного підприємства

Готель «Супутник» розташована на відстані 5 кілометрів від оперного театру ім. Соломіі Крушельницької, двадцять хвилин їзди до головного вокзалу м. Львова.

«Львiв-Супутник» зареєстровано 28.05.1996 року виконавчим комiтетом Львiвської мiської Ради. Номер запису про включення вiдомостей про юридичну особу до ЄДР: 1 415 120 0000 011515. Засновником є Фонд Державного майна. Державної частки немає. Форма власностi приватна. Дочiрнiх пiдприємств, представництв, фiлiй та iнших вiдокремлених пiдроздiлiв не створювалось. Змiн в органiзацiйнiй структурi у вiдповiдностi з попереднiм звiтним перiодом не вiдбулось. Усi виробничi пiдроздiли знаходяться за мiсцезнаходженням товариства. Органiзацiйна структура ВАТ включає : Готель та Ресторан. Охорона об`єктів господарського призначення ( ліцензія АВ № 343093 від 23.05.08 року) м. Львів. Мета готелю - створення затишної й комфортної атмосфери для перебування в готелі,удосконалення надання послуг відповідності до стандартів. Готель «Супутник» розрахований на розміщення великої кількості приїжджих, в готелі розташовано 198 номерів розрахованих на розміщення 392 людини. У готелі «Супутник» 11 одномісних, 125 двомісних, 44 номери "бізнес-клас", 4 номери категорії "півлюкс" та 13 номерів категорії "люкс", 1 апартамент.

Номери готелю обладнані зручностями, телефонним зв'язком, телевізорами, холодильниками з міні-баром. У деяких номерах підвищеної комфортності є кондиціонери.

У готелі працює перукарня, банкомат, камера зберігання, стоматологічний кабінет, тренажерний зал, сауна. Якщо гості приїхали до Львова на автомобілі його можна запаркувати на стоянці, що охороняється біля готелю «Супутник». Готель "Супутник" - сучасний комфортабельний готельний комплекс, який має значний досвід у проведенні міжнародних конференцій, бізнес-семінарів, світових конгресів

Хоча готель знаходиться не у самому центрі міста за лічені хвилини можна дістатися до будь-якого куточка Львова

До центру: трамвай №3, маршрутні таксі №34, 50, 77, 83

До летовища: маршрутні таксі №95

До залізничного вокзалу: маршрутні таксі №67

До автовокзалу: автобус-експрес №57

готель "Супутник", вул. Княгині Ольги, 116

79060 м.Львів, Україна

Рецепція:

Тел.: +380 (032) 224-43-90, +380 (032) 230-40-66

Факс: +380 (032) 224-44-21

E-mail:suputnyk@mail.lviv.ua

E-mail:malex@mail.lviv.ua

Бронювання туристичних груп:

Тел./факс: +380 (032) 224-45-62

E-mail:irabogdanova@mail.lviv.ua

Туристичний відділ:

Тел.: +380 (032) 224-45-07

Факс: +380 (032) 263-33-74

E-mail:zadora@mail.lviv.ua

1.2 Правила внутрішнього трудового розпорядку

Внутрішній трудовий розпорядок — не сукупність норм, що встановлюють порядок взаємовідносин у трудовому колективі в процесі праці: між власником або уповноваженим ним органом і працівниками, між працівниками безпосередньо — взаємовідносини в порядку підпорядкованості і взаємодії. Внутрішній трудовий розпорядок встановлюється локальним нормативним актом — Правилами внутрішнього трудового розпорядку, розробленими на основі типових і галузевих правил і затвердженими, відповідно до ст. 142 КЗпП України, трудовим колективом за поданням власника або уповноваженого ним органу разом з профспілковим комітетом. [2]

Типові правила внутрішнього трудового розпорядку в готелі «Супутник» — це державний нормативний акт загальної дії. Нині діють Типові правила внутрішнього трудового розпорядку для робітників і службовців, затверджені Держкомпраці СРСР і ВЦРПС від 20.07.84р.

Міністерства і відомства з метою врахування особливостей трудових обов'язків працівників своєї галузі, режиму їх праці і відпочинку видають на основі типових галузеві правила внутрішнього трудового розпорядку.

Типові правила внутрішнього трудового розпорядку закріплюють такі його елементи як порядок прийому і звільнення працівників, основні їх обов'язки, встановлюють режим робочого часу і відпочинку, визначають порядок заохочення працівників за успішну роботу і види та порядок притягнення до дисциплінарної відповідальності.

Визначаючи основні обов'язки власника або уповноваженого ним органу, КЗпП України зобов'язує його правильно організувати працю працівників, постійно створювати умови для зростання продуктивності праці, забезпечувати трудову і виробничу дисципліну, неухильно додержуватись вимог законодавства про працю і правил охорони праці, уважно ставитись до потреб і запитів працівників, поліпшувати умови їх праці та побуту.

Працівники в готелі «Супутник» повинні працювати чесно і сумлінно, додержуватись дисципліни праці, своєчасно і точно викопувати розпорядження власника, підвищувати продуктивність праці, поліпшувати якість продукції, додержуватись технологічної дисципліни, вимог по охороні прані, техніці безпеки та виробничій санітарії. Це основні обов'язки працюючих. Доповненням до режиму роботи, встановленого на підприємстві, в установі чи організації, с графіки змінності, графіки відпусток та інші локальні акти, що регулюють час роботи І відпочинку працюючих.

Одним із методів забезпечення дисципліни праці в готелі (згідно зі ст. 140 КЗпП) є заохочення, стимулювання ініціативи працівника спрямоване на сумлінне виконання ним його трудових обов'язків. Саме тому заохочення є важливим елементом внутрішнього трудового розпорядку. Профспілковий комітет надає умлілим працівникам матеріального (нагородження премією, цінним подарунком) заохочення для поліпшення праці.

Невиконання трудових обов'язків в готелі тягне застосування до нього видів дисциплінарної відповідальності.

Дисциплінарна відповідальність — це застосування до працівника видів дисциплінарного стягнення в результаті осуду його трудової поведінки. Застосування дисциплінарної відповідальності передбачає наявність правових підстав вчинення працівником дисциплінарного проступку — винного невиконання ним (зумисне чи з необережності) його трудових обов'язків, недотримання встановлених для нього правил поведінки, невиконання наказів І розпоряджень керівництва. До дисциплінарних проступків готель зокрема відносить запізнення, прогули, невиконання норм виробітку.

Відповідно до ст. 147 КЗпП України за порушення трудової дисципліни до працівника може бути застосовано тільки один з таких заходів стягнення:

1) догана;

2) звільнення.

* Адміністратор готелю

Повинен вміти: Надавати за пред’явленням паспорта або іншого документа, що засвідчує особу, номери і місця прибулим до готелю. Здійснює розрахунок за проживання та надання послуг у разі відсутності касира. Наглядає за своєчасністю оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості. Забезпечує правильне використання номерів і місць, наглядає за своєчасною їх підготовкою для заселення та узгоджує термін проживання. Веде облік осіб, що проживають у готелі, здійснює контроль за звільненням номерів і місць. Складає відомості про завантаженість готелю за поточну добу, оформлює переведення осіб, що проживають у готелі, з одного номера в інший за їх проханням. Забезпечує виконання правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі. Вживає заходів щодо розв’язання конфліктів, які виникають між особами, які проживають у готелі, та обслуговуючим персоналом. Приймає заявки на бронювання місць. Передає адресатам кореспонденцію, яка надходить у готель. Веде облік речей, забутих особами, що проживали у готелі, та відвідувачами, вживає заходів щодо їх збереження і повернення. Складає акти про пошкоджені або знищені особами, які проживають у готелі, матеріальні цінності готелю, стягує з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством. Наглядає за додержанням чистоти в готелі, своєчасністю та якістю прибирання номерів, справністю електромережі, ліфтів, водопроводу та іншого обладнання готелю. У разі відсутності довідкового бюро повідомляє номери телефонів інших готелів, швидкої медичної допомоги, відділення міліції та інших установ. Керує роботою персоналу, який займається прийманням, розміщенням та обслуговуванням осіб, які проживають у готелі, здійснює контроль за виконанням підлеглими їх посадових інструкцій.

Повинен знати: правила користування і внутрішнього розпорядку в готелі; прейскурант цін на номери і місця; правила приймання та обслуговування громадян; перелік послуг, які надаються в готелі; правила етикету; порядок оформлення і розрахунків з особами, які проживають у готелі; експлуатаційну документацію; розміщення і години роботи об’єктів побутового обслуговування; номери телефонів інших готелів, торгівельних установ, швидкої медичної допомоги, відділення міліції, пожежної охорони, аварійних служб; правила охорони праці та протипожежного захисту.

Адміністратор черговий готелю

Повинен вміти: Надавати за поданням паспорта або іншого документа, який посвідчує особу, номери і місця громадянам, що прибувають у готель. За відсутності касира робить розрахунки оплати за проживання і надані послуги. Стежить за своєчасністю оплати проживання в готелі і послуг, що надаються, не допускаючи утворення заборгованості. Забезпечує правильне використання номерів і місць у готелі, стежить за їх вчасною підготовкою для поселення громадян і погоджує терміни проживання. Веде облік руху мешканців у готелі і здійснює контроль за номерами і місцями, що звільняються. Складає відомості про заповнення готелю за поточну добу, оформлює переселення проживаючих за їхнім проханням з одного номера в інший. Забезпечує виконання правил користування і внутрішнього розпорядку в готелі. Вживає заходів щодо розв’язання конфліктів, що виникають між мешканцями та обслуговуючим персоналом готелю. Приймає заявки на бронювання місць, приймає кореспонденцію, що надходить у готель, і передає її за призначенням. Веде облік речей, забутих в готелі мешканцями та відвідувачами і вживає заходів щодо їх збереження і повернення.

Складає акти про зіпсовані або знищені мешканцями матеріальні цінності готелю та у встановленому порядку робить стягнення з винних осіб. Стежить за дотриманням чистоти у готелі, вчасним прибиранням номерів, справним станом електромережі, ліфтів, водопроводу та іншого обладнання готелю. У разі відсутності довідкового бюро повідомляє телефони інших готелів, швидкої медичної допомоги, відділення міліції та інших установ. Здійснює контроль за виконанням посадових інструкцій обслуговуючим персоналом готелю.

Портьє

Повинен вміти: Забезпечувати збереження, видачу та одержання особами, які проживають у готелі, ключів від номерів. Приймає і своєчасно вручає направлену на адресу осіб, які проживають у готелі, кореспонденцію. Інформує про послуги, що надаються в готелі, приймає замовлення на ці послуги, контролює своєчасність і якість їх виконання. За дорученням адміністратора веде журнал обліку громадян України та іноземців, реєструє заявки на бронювання номерів (місць). Повідомляє адміністратору оперативні дані про номери (місця), що звільняються. Наглядає за порядком у вестибюлі. Забезпечує виконання діючих правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі. Дає інформацію особам, які проживають у готелі, з різних питань. Виконує у разі відсутності адміністратора його функції.

Повинен знати: правила користування і внутрішнього розпорядку у готелі; прейскуранти цін на номери, місця та платні послуги у готелі; правила прийому та обслуговування громадян України та іноземців; розміщення і час роботи всіх служб готелю; порядок ведення журналів обліку осіб, які проживають у готелі, бронювання номерів (місць), складання відомості обліку руху номерів і місць, реєстрації національних документів іноземних громадян; порядок розрахунків з особами, які проживають у готелі; правила протипожежного захисту.

Завідувач бюро (з обслуговування іноземних громадян в готелях)

Повинен вміти: Керувати усією діяльністю бюро з обслуговування іноземних громадян. Наглядає за виконанням правил з приймання та обслуговування іноземців, за підготовкою номерів та їх заселенням. Контролює правильність реєстрації національних паспортів іноземців або документів, що засвідчують їх особу, перевіряє термін дії віз, правильність оформлення та виконання замовлень на придбання проїзних документів, квитків на екскурсії, у театр та на інші культурні заходи. Рекламує послуги, які надає готель, та організовує їх надання. Надає допомогу під час організації ділових зустрічей. Вживає заходів щодо збільшення кількості і якості послуг, які надаються іноземцям. Складає план роботи та відповідає за його виконання.

Повинен знати: правила внутрішнього розпорядку у готелі; правила та інструкції щодо приймання, розміщення та обслуговування іноземців; порядок розрахунку за надання послуг іноземцям; правила міжнародного етикету щодо обслуговування іноземців; пам’ятки історії та культури міста, у якому знаходиться готель.

Кваліфікаційні вимоги. Повна або базова вища освіта відповідного напряму підготовки (спеціаліст або бакалавр). Післядипломна освіта в галузі управління. Стаж роботи за професією — не менше 2 років. Знання не менше 2-х іноземних мов в обсязі спеціальних курсів.

* Правила техніки безпеки при проведенні прибиральних робіт в готелі

Готель оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У ньому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна проживаючих. Саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готелях приділяється велика увага. Працівники готелю допускаються до роботи лише після проходження інструктажу з техніки безпеки. Видами інструктажу є вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

Коли покоївка прибирає в номерах потрібно насамперед перед вологим прибиранням перевірити в якому стані є електрошнури. Електричний струм становить велику небезпеку для життя і здоров'я людини. Враження електричним струмом найчастіше відбувається в результаті: випадкового дотику до відкритих струмопровідних частин, що знаходяться під напругою; появи напруги в результаті пошкодження ізоляції на зовнішніх металевих частинах електроустановок; неякісного заземлення або занулення електроустановки; незадовільного огородження струмопровідних частин установки від випадкового дотику; виконання робіт на розподільних пристроях без відключення напруги і без дотримання необхідних заходів безпеки. До технічних способів і засобів захисту від ураження струмом відносяться: ізоляція струмопровідних частин; захисне заземлення, занулення; захисне відключення; огороджувальний пристрій; попереджувальна сигналізація, знаки безпеки, засоби захисту та ін. До роботи з електроустановками допускаються особи, не молодші 18 років, які пройшли інструктаж і навчання безпечним прийомам праці, які підтвердили знання правил безпеки стосовно виконуваної роботи й пройшли інструктаж щодо займаної посади.

Слід також зазначити, що у готелі наказом директора з числа спеціально підготовленого електромеханічного персоналу призначається особа, відповідальна за загальний стан електрогосподарства готелю.

Також належну увагу під час прибирання слід приділяти пожежній безпеці. Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Директор готелю, який відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки, наказом призначає відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Призначаються також відповідальні за пожежну безпеку в кожнім підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях. Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні бойові розрахунки з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час пожежі. Після сигналу по-жежної тривоги по системі оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Проведення протипожежної підготовки працівників. Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежно-технічного мінімуму.

Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу.

Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі.

* У готелі «Супутник» дотримувалися санітарно-гігієнічні норми і правила, встановлені органами епідеміологічного нагляду, зокрема з чистоти приміщень,стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни. Усе газове, водопровідне і каналізаційне обладнання є встановлене й експлуатоване відповідно до «Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання».У готелі «Супутник» здійснення санітарно-гігієнічних заходів з метою охорони здоров’я проживаючих і персоналу є обов’язковим за ці завдання відповідає спеціальна посадова особа-санітарний лікар. У готелі є журнали обліку санітарного стану, які веде санлікар, а також журнали обліку санітарних обробок. У приміщеннях щодня робили вологе прибирання, видаляти пил і павутину, пилососити килими і килимові покриття, протирати вікна, двері. По закінченні роботи при-міщення ретельно прибрали і залишали в повному порядку. Періодично прибирали приміщення з використанням мильно-лужного розчину, хлорного вапна, про-водити генеральні прибирання, дезінфекції й дезинсекції (заходи боротьби з комахами). Особлива увага приділялася роботі покоївок. Транспортування білизни, прибиральних матеріалів й інвентарю здійснювалося покоївками на візках. У службових приміщеннях, призначених для відпочинку, прийому їжі, зміни одягу обслуговуючого персоналу заборонялося тримати прибиральний інвентар і брудну білизну. Такі кімнати в готелі обладнані індивідуальними шафами, обідніми столами, стільцями тощо. У білизняній була ідеальна чистота. Чиста і брудна білизна зберігалася в різних приміщеннях, окремо одна від одної. Правда покоївки халатно відносились до збирання чистої і брудної білизни. Після збирання брудної білизни слід було мити руки чого покоївки не робили. Територія біля готелю як слід є зазеленена і в належній чистоті.

Усі працівники готелю не рідше одного разу в рік проходили медичний профогляд у поліклініках і подавати на роботі довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, що не пройшли медогляд, до роботи не допускаються. На кожному поверсі готелю є пам'ятки про надання першої допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів.(ДОДАТОК А)

* 1. Кадровий стан підприємства

Організаційна структура управління складається із взаємозв'язку окремих підсистем організації. Створення такої структури спрямоване насамперед на розподіл між окремими підрозділами готелю повноважень і відповідальності.

У структурі управління готелем виділяються такі елементи: ланки (відділи), рівні (ступені) управління і зв'язку - горизонтальні і вертикальні.

До ланок управління відносяться структурні підрозділи, а також окремі фахівці, що виконують відповідні функції управління, або їхня частина (наприклад, менеджери, що здійснюють регулювання і координацію діяльності декількох структурних підрозділів).В основі утворення ланки управління лежить виконання відділом визначеної функції управління. Зв'язки між відділами горизонтальні. Під рівнем управління розуміють сукупність ланок управління, що займають визначений ступінь у системі управління готелем. Ступені управління знаходяться у вертикальній залежності і підкоряються один одному: менеджери вищого ступеня управління приймають рішення, що конкретизуються і доводяться до нижчестоящих ланок. (ДОДАТОК Б)

* Основна складність визначення потреби в персоналі в готелі - плинність кадрів .

Тому при визначенні потреби в персоналі враховують коефіцієнт плинності кадрів (F):

 N

F == —

 М

Де, N - середньорічне число звільнень, помножене на 100;

М- середньорічна чисельність персоналу.

Очевидно, що розумніше боротися з плинністю персоналу, ніж залишити все як є. У готелі «Супутник» є проблема з плинністю кадрів, це пов’язане з тим що у країні економічна нестабільність і деяких працівників скорочують, деяких працівників готелю не влаштовує заробітна плата і умови праці.

Утримати хороших працівників у готелі «Супутник» можна за допомогою різних факторів:

- можливості просування по службі;

- цікава робота;

- підвищення відповідальності працівника;

- хороші умови роботи;

- висока оцінка необхідності виконуваної працівником роботи;

- хороші програми навчання;

- персоналізована лояльність готелю до працівника;

- хороший колектив;

- зручне місце роботи;

- допомога у вирішенні особистих проблем.

Якщо покращити умови праці персоналу готелю плинність працівників готелю «Супутник» значною мірою скоротиться і це призведе до прибутку і поліпшення роботи готелю у сфері туризму. (ДОДАТОК Г, В)

Розділ 2. Матеріально-технічна база готельного комплексу

2.1 М’який інвентар готелю

Перелік м’якого інвентарю в ГТК «Супутник»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п |  |  К-сть |
| 1. | Рушники |  987 |
| 2. | Халати |  325 |
| 3. | Постільна білизна |  325 |
| 4. | Матраци |  324 |
| 5. | М’які меблі |  613 |

Термін придатності білизни складає 3-4роки. Білизна у готелі зберігається у центральній білизняній, яка знаходиться у підвальному приміщенні готелю. Завідуюча білизняною відповідає за зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю , веде облік майна, що знаходиться в білизняній, видає чисту білизну покоївкам і приймає від них брудну, стежить за своєчасним ремонтом білизни, перевіряє її стан, готує до списання те, що прийшло в непридатність, здає білизну до пральні і приймає її після прання. Підпорядковується директору готелю і його заступнику.

* 1. Твердий інвентар готелю

Перелік твердого інвентарю

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п |  |  К-сть |
| 1. | Столи |  155 |
| 2. | Тумби |  334 |
| 3. | Шафи |  212 |

Твердий інвентарь списується тоді коли він непідатний вже до ремонтування і реконструювання, тоді складається спеціальний акт для списання твердого інвентарю.

* До набору санітарно-гігієнічних засобів у готельному сервісі відносяться всі предмети індивідуального користування особистої гігієни. їхній перелік залежить від категорії готелю. Отже, до предметів особистої гігієни в готелі «Супутник» належать: туалетний папір; шампунь,мило, гель для душу 32 мл,бальзам для тіла, кондиціонер 32 мл., бальзам для тіла, кондиціонер 30 мл, шапочка для душу, серветки паперові, рушники; рідке мило; туалетне мило;

Санітарно-гігієнічні засоби надходять до готелю централізовано. Вони розподіляються старшою покоївкою по поверхах. На поверсі облік, розподіл і розкладання здійснюються покоївками, а в санвузлах загального користування - прибиральницею. У номерах, санвузлах індивідуального користування зміна санітарно-гігієнічних засобів здійснюється щоденно. Санітарно-гігієнічні засоби зберігаються у спеціальному відділенні санітарного вузла для персоналу.

* 1. Обов’язки завідувача з матеріально-технічного забезпечення готелю

Начальник відділу матеріально-технічного забезпечення готелю «Супутник» :

* Організовує забезпечення підприємства всіма необхідними для його виробничої діяльності матеріальними ресурсами необхідної якості і їх раціональне використання з метою скорочення витрат виробництва й одержання максимального прибутку.
* Керує розробкою проектів перспективних і поточних планів і балансів матеріально-технічного забезпечення виробничої програми, ремонтно-експлуатаційних потреб підприємства і його підрозділів, а також створення необхідних виробничих запасів на основі визначення потреб у матеріальних ресурсах (сировині, матеріалах, напівфабрикатах, устаткуванні, комплектуючих виробах, паливі, енергії й ін.) з використанням прогресивних норм витрати.
* Вишукує джерела покриття цієї потреби за рахунок внутрішніх ресурсів.
* Забезпечує підготовку укладення договорів з постачальниками, узгодження умов і термінів постачань, вивчає можливість і доцільність встановлення прямих довгострокових господарських зв'язків по постачанню матеріально-технічних ресурсів.
* Забезпечує доставку матеріальних ресурсів відповідно до передбачених в договорах термінів, контроль їх кількості, якості і комплектності і збереження на складах підприємства.
* Підготовляє претензії до постачальників при порушенні ними договірних зобов'язань, контролює складання розрахунків по цих претензіях, погоджує з постачальниками зміни умов укладених договорів.
* Забезпечує контроль за станом запасів матеріалів і комплектуючих виробів
* Організує роботу складського господарства, вживає заходи по дотриманню необхідних умов збереження.
* Забезпечує високий рівень механізації й автоматизації транспортно-складських операцій, застосування комп'ютерних систем і нормативних умов організації й охорони праці.
* Організує облік руху матеріальних ресурсів на складах підприємства, бере участь у проведенні інвентаризації матеріальних цінностей.
* Забезпечує складання встановленої звітності про виконання плану матеріально-технічного забезпечення підприємства.

Розділ 3. Основні служби готельного комплексу та їх функції

3.1 Служба прийому і розміщення

Посадові обов'язки адміністратора готелю «Супутник»:

• Обслуговує клієнтів готелю - приймає і реєструє клієнтів, розселяє їх у номерах.

• Організовує обслуговування клієнтів - забезпечує максимально можливий комфорт проживання і додаткові послуги (телефонні розмови, харчування, транспортні послуги тощо).

• Здійснює контроль за своєчасною підготовкою номерів до прийому тих, хто прибуває у готель, дотриманням чистоти у готелі, регулярною зміною білизни у номерах, збереженням майна і устаткування.

• У обов'язки адміністратора готелю «Супутник» також входить ведення документації і рахунків.

• Надає усні довідки, що стосуються готелю, розташування міських пам'яток, видовищних, спортивних споруд і т.д.

Посадові обов'язки служби портьє у готелі «Супутник» є прийом і реєстрація прибулих гостей, розміщення в заброньовані й підготовлені до заселення номери. Портьє підпорядковується безпосередньо черговому адміністратору. Портьє несе відповідальність за правильну видачу і зберігання ключів від номерів, стежить за порядком у вестибюлі.

Під час чергування він звіряє з адміністратором рух номерного фонду, стежить за наявністю вільних місць і номерів також отримує і вручає кореспонденцію на ім'я проживаючих.

* Бронювання - це попереднє замовлення місць і номерів у готелі . З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі .[5] Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання. Саме до цього підрозділу надходять заявки на бронювання від клієнтів.

Є кілька способів забронювати номер у готелі:

-Письмовий

-Усний

-Інтернет

Поштою або за допомогою факсу клієнт надсилає до готелю лист-заявку. Таку саму заявку можна оформити й у готелі у відділі бронювання. Кожна заявка на бронювання й ануляція замовлення повинні бути зареєстровані.

У будь-якому випадку заявка повинна містити такі відомості:

- кількість і категорії номерів;

- терміни проживання в готелі;

- прізвища приїжджаючих;

- форма оплати (безготівковий або готівковий розрахунок, реквізити організації, що оплачує).

Коли у готелі приймають замовлення на номери по телефону, розроблені спеціальні бланки. У них необхідно лише робити відмітки в потрібних графах, а не записувати цілком заявку.

Розрізняють два типи клієнтів, що прибувають для реєстрації. Одні з них заздалегідь забронювали місця в готелі, інші ні. При попередньому замовленні дані про клієнта уже відомі із заявки на бронювання. Адміністратор уточнює номер заявки, вибирає необхідний модуль у комп'ютерній системі і здійснює реєстрацію. Від гостя потрібно лише підписати реєстраційну картку. Процес реєстрації гостей без попереднього бронювання займає більше часу, іноді до 5 хв. У даному випадку адміністратор враховує характер розміщення, необхідного гостю. Крім того, у процесі спілкування з гостем потрібно обговорити такі питання, як вартість номера, терміни розміщення, порядок оплати. При цьому готель зобов'язаний укласти з гостем договір на надання послуг. Договір на надання послуг укладається при пред'явленні гостем паспорта, або іншого документа, що підтверджує його особу. Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (анкету). Заповнивши картку, гість підписує її, тим самим укладаючи з готелем «Супутник» договір, що підтверджує вид розміщення, тривалість проживання і вартість номера.

За стадією перебування гостя йде оформлення розрахунків і виїзд із готелю. У день від'їзду гість одержує повний розрахунок, його просять оплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель.

Для оформлення розрахунків з гостями передбачені бланки суворої звітності. Це рахунок (форма №4г), що виписується касиром у трьох екземплярах (у випадку автоматизованої об-робки даних - у двох екземплярах): перший видається гостеві; інший разом з «Касовим звітом» (форма №9-г) протягом доби здається в бухгалтерію, третій екземпляр залишається в касира і зберігається до виїзду гостя з готелю.(ДОДАТОК Д, Е)

* Завантаженість готелю - к-сть проданих номерів к-сть запропонованих \*100%

60/198\*100%= 30%-1 тиждень

45/198 \*100% = 23%-2 тиждень

98/198\*100%=49%-3 тиждень



* Службу прийому часто називають "серцем" або "нервовим центром" готелю. З цією службою гість контактує більше всього, сюди ж він звертається за інформацією і послугами під час свого перебування в готелі. До найважливіших функцій служби прийому відноситься вітання гостей і виконання необхідних формальностей при його розміщенні. Співробітник служби прийому (портьє) після швейцара, що стоїть біля входу, є практично першим співробітником готелю, з яким контактує гість. Від того, як приймуть гостя, як його привітають, як швидко будуть виконані необхідні формальності (перевірка бронювання, заповнення анкети, передоплата), багато в чому залежить перше враження від готелю в цілому. При розміщенні слід ще раз погодити умови попереднього бронювання (категорію номера, наявність зручностей, вид оплати, ціну, термін перебування, передбачувану дату від'їзду і т.д.). Якщо гостю необхідно заповнити анкету, варто зробити це якомога швидко. Наприклад, якщо гість уже бував у цьому готелі, тоді досить тільки його підпису на анкеті (мається на увазі, що інформація про гостя збережена з часу його першого перебування в готелі).

До функцій служби прийому і розрахункової частини відносяться також розподіл номерів і облік вільних місць у готелі, виписка рахунків.

До прибуття гостей служба прийому одержує зі служби бронювання оброблені заявки, відповідно до яких складає карту руху номерного фонду, що допомагає вести облік вільних місць у готелі.

Відразу ж після розміщення гостей в готелі розрахункова частина відкриває на його ім'я рахунок. Звичайно гість користається послугами різних служб готелю, пред'являючи візитну картку або називаючи номер кімнати. Ці служби подають зведення про витрати гостей в розрахункову частину, що включає їх у загальний рахунок. Наприкінці перебування гостей розрахункова частина розраховується з ним і інформує про це всі готельні служби. Одна з функцій служби прийому -- ведення картотеки гостей. На кожного гостя після його перебування в готелі заповнюється спеціальна картка, у якій міститься інформація, зібрана з усіх служб готелю, що мали з гостем контакт. При повторному приїзді гостей ця інформація дає можливість персоналу значно підвищити якість обслуговування, дозволяє багато в чому передбачити переваги і побажання гостя. Подібна робота дуже важлива для цілей придбання постійних клієнтів і є додатковою рекламою готелю. У готелі „Супутник” широко використовуються сучасні комп'ютерні програми, що зберігають бази даних про гостей.

3.2 Служба номерного фонду

«Стандарт-Клас» 12 кв.м., кімната обладнана меблями, журнальним столиком, міні-баром, телефоном, телевізором з підключенням до кабельного телебачення (50 каналів). Також у номері знаходиться санвузол з душовою кабіною.

Вартість одномісного номера за добу складає – 390 грн., двомісного – 530 грн. із врахуванням сніданків.

«Люкс» 40 кв.м., 2 кімнати (спальня та вітальня), ванна. Для зручності передбачено 2 телевізори з підключенням до кабельного телебачення (50 каналів), телефон, холодильник, міні-бар та кондиціонер.

Вартість одномісного номера за добу складає 990 грн., двомісного - 1070 грн. із врахуванням сніданків.

«Напів Люкс» 23 кв.м., кімната складається з вітальні і затишної ніші з французьким (широким) ліжком, та ванної кімнати. Номер обладнаний міні-баром, холодильником, телефоном, телевізором з підключенням до кабельного телебачення (50 каналів).

Вартість одномісного номера за добу складає 770 грн., двомісного - 850 грн. із врахуванням сніданків

«Бізнес-Клас» 19 кв.м., комфортабельна кімната обладнана сучасними меблями, кондиціонером, телефоном, міні-баром, телевізором з підключенням до кабельного телебачення (50 каналів). Також у номері знаходиться санвузол з душовою кабіною.

Вартість одномісного номера за добу складає 650 грн., двомісного - 730 грн. із врахуванням сніданків.

«Комфорт-Клас» 17 кв. м., кімната обладнана меблями в стилі «модерн» журнальним столиком, телефоном, міні-баром, кондиціонером та телевізором із підключенням до кабельного телебачення (50 каналів). Також у номері знаходиться санвузол з душовою кабіною.

Вартість одномісного номера за добу складає 560 грн., двомісного - 640 грн. із врахуванням сніданків.

«Стандарт-Клас» 12 кв. м., кімната обладнана меблями, журнальним столиком, міні-баром, телефоном, телевізором з підключенням до кабельного телебачення (50 каналів). Також у номері знаходиться санвузол з душовою кабіною.

Вартість одномісного номера за добу складає – 390 грн., двомісного – 530 грн. із врахуванням сніданків. [ДОДАТОК Є, Ж, З]

* Служба покоївок у більшості випадків є найбільш функціонально значимим підрозділом, оскільки цей підрозділ відповідає за прибирання номерів, холів, коридорів та внутрішніх приміщень, у яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів.

Покоївки і старші покоївки повинні швидко і високоякісно прибирати місця загального користування, житлові номери, туалет, ванну, щоб, гість, потрапляючи у свій номер після переїзду і тривалої стомлюючої дороги, відразу відчув турботу про нього персоналу і створений затишок.

Способи і методи прибирання в готелі «Супутник» постійно удосконалюється і розвивається, але головним критерієм оцінки роботи персоналу є бездоганна чистота номерів і готелю в цілому, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання прибирального матеріалу і інвентарю.

До обов'язків прибиральниці входить утримання у належному санітарному стані коридорів, сходових площадок і маршів, санвузлів, ванн і душових загального користування, вестибулів і холів, а також інших приміщень загального користування, що знаходяться на закріпленій ділянці. Також до її обов'язків входить миття стін і підлоги, дверей, вікон, меблів, килимових виробів, що знаходяться в службових приміщеннях і місцях загального користування; чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування тощо. Прибиральниця підпорядковується старшій покоївці, черговому по поверху.

Кастелянка готує брудну білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі й отриманні з пральні, веде чіткий облік білизни по видах і якості. Підпорядковується безпосередньо завідуючій білизняною.

* У ланцюзі послідовності проведення усіх видів прибиральних робіт на день прибирання заброньованих номерів здійснюється в першу чергу.

Цей вид прибирання здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі, удень приїзду гостя рано-вранці, щодня 1 раз у добу, за певне число днів перед приїздом гостя. До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входить сухе протирання; вологе протирання; вологе прибирання підлоги.

Експрес-прибирання. Цей вид прибирання здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату. До обсягу робіт входить видалення сміття з номера; прибирання і миття посуду; протирання обіднього столу; перестилання постільної білизни; зміна постільної білизни; прибирання в санвузлі індивідуального користування; готування ванни; зміна рушників; миття підлоги або механізоване прибирання підлоги. Усі види прибиральних робіт, що проводяться у номерах готелю «Супутник», здійснюються з обов'язковим застосуванням прибирального інвентарю і прибиральних матеріалів. Правильне використання прибирального інвентарю і матеріалів, а також збереження і догляд за ними є важливим заходом у дотриманні норм санітарно-епідеміологічного режиму.

3.3. Інші служби готельного комплексу

Сучасний готель «Супутник» оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У ньому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна проживаючих. Саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готелі приділяється велика увага.

Директор готелю наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці, призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі і відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці.

В їхні обов’язки входить:

- забезпечити охорону і безпеку гостей та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;

- підтримувати громадський порядок і забезпечувати належні рамки поводження в усіх місцях готелю;

- забезпечити гостям спокій і конфіденційність під час їхнього перебування в готелі;

Розділ 4. Додаткові послуги, що надаються в готелі

4.1 Додаткові послуги побутового характеру

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Побутова послуга  | Кількість людей, що нею скористувались | Прибуток від наданої послуги |
| 1. | Дрібний ремонт одягу |  20 |  200 грн. |
| 2. | Хімчистка |  5 |  180 грн. |
| 3. | надання авто послуг (оренда автомобіля з послугою водія) |  6 |  6000 грн. |
| 4. | Прання |  4 |  60 грн. |

4.2 Додаткові послуги розважального характеру

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Послуга розважального характеру | Кількість людей, що нею скористались | Прибуток від наданої послуги |
| 1. | Сауна |  10 |  700 грн.  |
| 2. | Тренажерний зал |  3 |  300 грн. |
| 3. | Кафе |  50 |  2000 грн. |
| 4. | Конференц зал |  3 |  1500 грн. |
| 5. | Ресторан |  40 |  1000 грн. |
| 6. | Перукарня |  20 |  800 грн. |
| 7. | Бенкет |  6 |  48000 грн |
| 8. | Каво перерва |  7 |  245 грн. |

Дивлячись на ці дві таблиці можна зробити висновок, що гості у готелі «Супутник» використовують більше додаткових послух розважального характеру, а саме сауну, ресторан, кафе. Тому у готелі потрібно дбати про ці додаткові послуги і дивитись на якість їх надання так як вони приносять готелю прибуток і в цих послугах більший попит.

Розділ 5. Співпраця готельного комплексу з туристичними підприємствами, закладами харчування, транспортними компаніями, закладами розваг.

5.1 Співпраця готельного комплексу з туристичними підприємствам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Назва турфірми партнера |  Кількість туристів  | Отриманий прибуток |
|  | ВАТ"Туристична фiрма"Львiв-Супутник" | 5 | 12688 грн. |

5.2 Співпраця готельного комплексу з закладами розваг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Назва фірми-партнера | Кількість туристів | Отриманий прибуток |
| 1. | Аквапарк «ПЛЯЖ» | 10 |  300 грн. |
| 2. | «Mi100» Розважальний комплекс | 27 | 1080 грн. |

Розділ 6. Реклама готельного комплексу «Супутник»

6.1 Види реклами, що застосовуються для просування готельних послуг

Види реклами

1. Віртуальна реклама (Інтернет-реклама) - один з найдоступніших видів реклами

баннерна, контекстна реклама

реклама в тематичних каталогах і пошукових системах, на форумах, на тематичних дошках

реклама в поштових розсилках, icq та інший спам

2. ЗМІ

реклама на телебаченні

реклама на радіо

реклама в друкарських виданнях (тематичні видання залучають цільову аудиторію)

3. Реальна реклама

реклама на листівках, рекламні вивіски на вулиці, в транспорті, в офісних та інших установах та ін.

Для просування готельних послуг готель «Супутник» використовує такі види реклами як: в інтернеті і друкують спеціальні брошури, які послуги надає готель.

Висновок

Об'єктом практики був готель «Супутник». Місію підприємства можна сформулювати як задоволення потреби населення у відпочинку, також надання проживання і додаткових послуг. Підприємство, насамперед, створено для виконання загальнолюдської місії яка дозволить реалізувати певні потреби споживачів. У ході проходження практики мною: - здійснене знайомство з готельним комплексом; - розглянута загальна характеристика організаційної структури підприємства і організація управлінської роботи;

- проаналізований конкурентний статус підприємства, проведена оцінка підприємства;

Можна зробити наступні висновки: Було визначено, що в умовах ринкової економіки готель «Супутник» повинно розробити стратегію своєї господарської діяльності як на найближчу, так і на довгострокову перспективу, реалізація якої забезпечить йому виживання, конкурентноздатність та стабілізацію фінансового стану. Стратегічне планування єдиним засобом прогнозування майбутніх проблем і можливостей. Воно забезпечує вищому керівництву засіб створення плану на тривалий термін.

Список використаної літератури

1. Х.Й. Роглєв “Основи готельного менеджменту”-К..Кондор, 2005

2. С.І. Байлик “Готельне господарство”-К..Альтерпрес,2002

3. Лін ван дер Ваген “Готельний бізнес”-Р-на-Д:.Фенікс,2001

4. В.К. Федорченко “Уніфіковані технології готельних послуг”-К:.Вища школа, 2001

5. С. Медлік, Х. Інграм “Готельний бізнес”-М:.Юніті,2005

6. О.П. Мельник Організація приміщень готельного господарства/Конспект лекцій,К:.1998

7. Л.М. Гопкало Організація готельного господарства/К:.КНТЕУ,2002

8. Браймер Р.А. Основи управління в індустрія гостинності/ Пер. з англ. – М.: Аспект Пресс, 1999

9. Папирян Г.А. Менеджмент в індустрії гостинності (готелі та

ресторани). М.: ОАО «НПО «Экономіка», 2000..

10. Менеджмент готельного та ресторанного обслуговування – М:. 1998 р.

11. Забаєва М.Н. Экономіка готельного господарства. Н.- «Штрих», 2001;

12. Арбузова Н.Ю. Організація обслуговування у готелях та туристичних

комплексах. Н.- «Штрих», 2001

13. Чудновський А.Д. Готельний та туристичний бізнес. М.: «ЭКМОС», 1999;

14 . Ляпіна І.Ю. Організація і технологія готельного обслуговування. М.: «ПрофОбрІздат», 2001;

15. Бондаренко Г.А. Готельне та ресторанне господарство. Мн.: БГЭУ, 2001;

16. Тематичний журнал “Азарт” №3 12.2004

17. Журнал “Готель та Ресторан” №5 01.2004

18. Періодичне видання “Ресторатор” №9 2004

19. Періодичне видання “Ресторатор” №11 2004

20. Періодичне видання “Отель” №8 2004

ДОДАТОК А

Готель "Супутник", вул. Княгині Ольги, 116

79060 м. Львів, Україна

Тел.: +380 (032) 224-43-90, +380 (032) 230-40-66

Факс: +380 (032) 224-44-21

E-mail:suputnyk@mail.lviv.ua

E-mail:malex@mail.lviv.ua

Прес-реліз

Готель "Супутник" – сучасний чотирьох зірковий комфортабельний готельний комплекс, який має значний досвід у проведенні міжнародних конференцій, бізнес-семінарів, світових конгресів

Готель «Супутник» розрахований на розміщення великої кількості приїжджих, в готелі розташовано 198 номерів розрахованих на розміщення 392 людини.

У готелі 11 одномісних, 125 двомісних, 44 номери "бізнес-клас", 4 номери категорії "півлюкс" та 13 номерів категорії "люкс", 1 апартамент. Номери готелю обладнані зручностями, телефонним зв'язком, телевізорами, холодильниками з міні-баром. У деяких номерах підвищеної комфортності є кондиціонери.

У готелі працює перукарня, банкомат, камера зберігання, стоматологічний кабінет, тренажерний зал, сауна також є 5 конференц-залів для розміщення 25 чоловік, 40 чоловік, 60 чоловік, 80 чоловік і 250 чоловік. У готелі "Супутник" є ресторан в якому можна приємно провести час і смачно поїсти. Зал розрахований для розміщення 250 чоловік. Якщо Ви приїхали до Львова на автомобілі його можна запаркувати на стоянці, що біля готелю «Супутник».

ДОДАТОК Б

Готельний комплекс «Супутник» Форма № 1Г

Ідентифікаційний код: ЄДР: ЗАТВЕРДЖЕНО

1 415 120 0000 011515 наказом Держбуду України

від 28.05.1996 р.

Готель «Супутник»

Кімната № 94

Прибув 06.06.2010 Вибув 09.06.2010

Анкета проживаючого

Прізвище Стефанишин Прибув з м.Хмельницьк

Ім'я Анна Вибув в м. Харків

По батькові Мирославівна Адреса постійного місця проживання

Дата народження 27.11.1986 м.Львів вул. Наукова 6А/34

Паспорт КТ 458623Виданий РВ ЛМУ

ГУМВС України

Підпис \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОДАТОК В

Готельний комплекс «Супутник» Форма № 2Г

Ідентифікаційний код: ЄДР ЗАТВЕРДЖЕНО

1 415 120 0000 011515 наказом Держбуду України

від 28.05.1996 р.

Hotel «Спутник»

Готель

Room №94

Кімната

Date of arraval 12.10.2005 Date of departyre 14.10.2005

Прибув Вибув

Registration card

Реєстраційна картка

Surname Smith № of registration № 3345

Прізвище Сміт Реєстрація

Name Jon Citizenship Great Britain

Ім’я Джон Громадянство Великобританія

Date of birth 12.07.1967 p. № of the passport 13-08-164592

№ of the visa № 765498 Tourist’s Before 01.11.2005

№ візи,тип та термін її дії №765498 Туристична до 01.11.2005 р.

Residence address London, Victoria st., 154

Місце проживання Лондон вул..Вікторії буд.,145

Термін і мета перебування з 12.10.2005 до 14.10.2005 р. Турист

Duration and purpose of stay Tourist’s

Signature

Підпис

ДОДАТОК Г

ДОПОВНЕННЯ

до особового листка з обліку кадрів

Прізвище Кравченко Ім'я Микола По батькові Петрович

1. Дані про роботу після заповнення особового листка

|  |  |
| --- | --- |
| Прийняття на роботу, переведення, звільнення з роботи | Номер наказу, дата |
| Призначено на посаду адміністратора | №27-к від 23.01.2006 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

2. Дані про зміни в облікових ознаках працівника після заповнення особового листка

(У цьому розділі робляться відмітки про зміни в таких облікових ознаках: заохочення, державні нагороди (відзнаки); стягнення; освіта тощо)

|  |
| --- |
| 2.1 Заохочення |
| Вид заохочення (нагороди, відзнаки) | Підстава | Дата |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2.2. Дисциплінарні стягнення |
| Дата (число, місяць, рік) | Ким накладено | Вид стягнення | Підстава запису | Коли знято | Підстава запису |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 2.3. Інші зміни в облікових ознаках працівника |
| Дата зміни, яка відбулася (число, місяць, рік) | Характер зміни | Підстава запису |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

ДОДАТОК Д

Опис документів, які містяться в особовій справі № 241

Кравченко Микола Петрович

(прізвище, ім'я, по батькові)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування документа, його номер і дата, дата внесення до особової справи | Кількість аркушів | Дата вилучення документів | Хто вилучив документ і чому |
| / | Особовий листок з обліку кадрів, 26.01.2006 | 2 |  |  |
| 2 | Копія диплому А № 3935, виданого 15.06.1987, |  |  |  |
|  | 26.012006 | 1 |  |  |
| 3 | Наказ про прийняття на роботу № 27-к від |  |  |  |
|  | 23.0 L 2006 | І |  |  |