Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НМР
_____ Марія СКОРОБОГАТА
26 серпня 2024 р.

Методичні матеріали для проведення лекцій з дисципліни «Вступ до професійного розвитку з готельно-ресторанної справи»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Підготував:
Викладач Припутень М.П.

Погоджено на засіданні циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № 01 від 29 серпня 2024 р.

Голова циклової комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

Львів 2024

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна дисципліна «Вступ до професійного розвитку з готельно-ресторанної справи» є складовою освітньо-професійної програми підготовки здобувачів фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» та спрямована на формування у здобувачів освіти первинних знань щодо змісту майбутньої професійної діяльності у сфері гостинності.

Метою курсу є формування у здобувачів освіти початкових професійних знань про особливості функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства, структуру індустрії гостинності, вимоги до професійної компетентності фахівців галузі, розвиток професійної мотивації, культури обслуговування та готовності до подальшого професійного навчання і саморозвитку.

Цілями курсу є:

- ✓ формування уявлення про сферу готельно-ресторанного господарства як складову індустрії гостинності;
- ✓ ознайомлення з основними видами підприємств готельного та ресторанного господарства;
- ✓ розкриття змісту професійної діяльності фахівців у сфері обслуговування;
- ✓ формування розуміння організаційної структури підприємств готельно-ресторанного бізнесу; ознайомлення з основними принципами організації обслуговування споживачів;
- ✓ формування уявлення про професійну етику та культуру спілкування з клієнтами;
- ✓ розвиток навичок ефективної професійної комунікації;
- ✓ формування здатності працювати в команді та дотримуватись професійних стандартів поведінки;
- ✓ усвідомлення соціальної значущості обраної професії;

- ✓ стимулювання мотивації до професійного розвитку та самовдосконалення.

Зміст навчальної дисципліни передбачає вивчення таких тем:

- сфера гостинності як складова економіки держави та основні поняття готельно-ресторанної справи;
- характеристика підприємств готельного господарства та особливості їх діяльності;
- характеристика підприємств ресторанного господарства та організація їх роботи;
- організаційна структура підприємств готельно-ресторанного бізнесу; основні служби готелю та їх функції;
- персонал підприємств сфери гостинності та вимоги до професійної компетентності;
- культура обслуговування та професійна етика працівників;
- професійна комунікація у сфері готельно-ресторанного обслуговування;
- професійний розвиток та кар'єрні можливості у сфері гостинності.

Зміст дисципліни сформовано з урахуванням сучасних вимог ринку праці у сфері гостинності та спрямовано на формування загальних і фахових компетентностей майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Загальний обсяг дисципліни становить 90 годин, з яких 40 годин – лекційні заняття, 20 годин – практичні заняття, 30 годин – самостійна робота здобувачів освіти.

Лекційні заняття організовані відповідно до структури курсу, визначеної в силабусі навчальної дисципліни. Кожна лекція містить тему, мету, завдання, план, короткий конспект, список рекомендованих джерел.

Формою підсумкового контролю є залік. Оцінювання здійснюється за 12-бальною шкалою відповідно до Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу.

Лекція № 1

Тема: Поняття та структура сфери гостинності. Готельний бізнес та його класифікація.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти розуміння сутності сфери гостинності як складової індустрії послуг, ознайомити з поняттям готельного бізнесу, його структурою та класифікацією готельних підприємств за категоріями, типами та форматами обслуговування.

Завдання:

***Знати*:**

- поняття сфери гостинності та її структуру;
- сутність готельного бізнесу;
- класифікацію готелів за категоріями, типами та форматами.

***Розрізняти*:**

- типи та категорії готелів;
- основні підрозділи сфери гостинності;
- особливості функціонування різних видів готельних підприємств.

***Застосовувати*:**

- використовувати отримані знання при виборі готелю або організації туристичних послуг;
- оцінювати рівень сервісу та перелік послуг готельного підприємства;
- визначати відповідність готелю певній категорії.

План лекції:

1. Поняття сфери гостинності та її значення у сучасній економіці.
2. Структура сфери гостинності.
3. Сутність готельного бізнесу як складової індустрії гостинності.
4. Класифікація готелів за категоріями.
5. Класифікація готелів за типами.
6. Класифікація готелів за форматами обслуговування.

Конспект лекції

Сфера гостинності — це сукупність підприємств та організацій, діяльність яких спрямована на задоволення потреб споживачів у тимчасовому проживанні, харчуванні, відпочинку, розвагах та інших супутніх послугах. Вона є однією з найбільш динамічних галузей економіки та відіграє важливу роль у розвитку туризму, міжнародного співробітництва, малого та середнього бізнесу.

До основних складових сфери гостинності належать:

- готельне господарство;
- ресторанне господарство;
- туристичні підприємства;
- підприємства дозвілля та розваг;
- транспортне обслуговування туристів;
- організація ділових заходів (конгресів, конференцій, виставок).

Ці складові взаємопов’язані між собою, оскільки надання якісних послуг у сфері гостинності передбачає комплексне обслуговування споживачів.

Готельний бізнес є важливим елементом індустрії гостинності та включає діяльність, пов’язану з наданням послуг з тимчасового розміщення споживачів. Крім основної послуги проживання, сучасні готелі надають широкий спектр додаткових послуг: харчування, побутове обслуговування, організацію дозвілля, транспортні послуги, конференц-сервіс, фітнес- та спа-послуги тощо.

Готельні підприємства класифікуються за різними ознаками.

За рівнем комфорту та якості обслуговування застосовується класифікація готелів за категоріями (зірковістю). У більшості країн світу використовується п’ятизіркова система, відповідно до якої готелі поділяються на:

- готелі категорії * (економ-клас);
- готелі категорії ** (середній рівень комфорту);
- готелі категорії *** (підвищений рівень обслуговування);
- готелі категорії **** (високий рівень комфорту);
- готелі категорії ***** (люкс-клас).

Категорія готелю визначається відповідно до рівня матеріально-технічного оснащення номерного фонду, кваліфікації персоналу, якості обслуговування, переліку основних і додаткових послуг.

За функціональним призначенням готелі поділяються на:

- бізнес-готелі (орієнтовані на ділових туристів);
- курортні готелі (розташовані у зонах відпочинку);
- транзитні готелі (для короткочасного перебування);
- апарт-готелі (для тривалого проживання);
- мотелі (для автотуристів);
- хостели (бюджетні засоби розміщення);
- бутик-готелі (невеликі дизайнерські готелі).

За формою надання послуг харчування готелі можуть функціонувати за різними форматами обслуговування:

- лише проживання (RO — Room Only);
- проживання зі сніданком (BB — Bed and Breakfast);
- напівпансіон (HB — Half Board);
- повний пансіон (FB — Full Board);
- система «все включено» (AI — All Inclusive).

Кожен із зазначених форматів передбачає різний обсяг послуг, що впливає на вартість проживання та рівень задоволення потреб споживачів.

Таким чином, класифікація готельних підприємств дозволяє систематизувати різноманіття засобів розміщення, визначити їх відповідність встановленим стандартам обслуговування та забезпечити споживачам можливість вибору готельних послуг відповідно до власних потреб і фінансових можливостей.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція № 2

Тема: Організаційна та управлінська структура закладів розміщення.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організаційної та управлінської структури закладів розміщення, ознайомити з основними підрозділами готелю, їх функціями, ролями та обов'язками персоналу, а також навчити розрізняти типи організаційних структур управління у готельному господарстві.

Завдання:

Знати:

- поняття організаційної та управлінської структури закладів розміщення;
- основні підрозділи готелю: адміністрація, служба прийому та розміщення, обслуговуючий персонал, служби харчування та технічного забезпечення;
- функції служб готельного підприємства.

Розрізняти:

- ролі та обов'язки керівного та обслуговуючого персоналу;
- лінійну, функціональну та змішану організаційні структури управління;
- взаємозв'язки між підрозділами готелю.

Застосовувати:

- знання для оцінки роботи персоналу та організації діяльності служб готелю;
- планувати ефективну взаємодію між підрозділами;
- визначати функціональні обов'язки працівників готелю.

План лекції:

1. Поняття організаційної структури закладу розміщення.
2. Управлінська структура готельного підприємства.
3. Основні підрозділи готелю та їх функції.
4. Персонал готелю: категорії працівників та їх обов'язки.

5. Типи організаційних структур управління у готелі.
6. Взаємодія служб готельного підприємства.

Конспект лекції

Організаційна структура закладу розміщення — це впорядкована система взаємопов'язаних підрозділів та посад, які забезпечують ефективне функціонування готельного підприємства. Вона визначає розподіл обов'язків між працівниками, рівень відповідальності, підпорядкованість персоналу та порядок взаємодії між службами.

Управлінська структура готелю є складовою організаційної структури та включає керівний персонал, який здійснює планування, організацію, контроль та координацію діяльності всіх підрозділів підприємства. До керівного складу належать директор готелю, заступники директора, керівники структурних підрозділів та менеджери служб.

Персонал готелю поділяється на керівний, адміністративний та обслуговуючий. Керівний персонал здійснює управління підприємством, адміністративний — організовує роботу окремих служб, а обслуговуючий безпосередньо взаємодіє з гостями та надає готельні послуги.

У практиці діяльності готелів застосовуються різні типи організаційних структур управління:

- Лінійна структура, за якої управління здійснюється за принципом єдиноначальності, коли кожен працівник підпорядковується одному керівнику.
- Функціональна структура, яка передбачає розподіл управлінських функцій між спеціалізованими підрозділами.
- Лінійно-функціональна (змішана) структура, що поєднує елементи лінійного та функціонального управління і є найбільш поширеною у готельному бізнесі.

Ефективне функціонування готельного підприємства можливе лише за умови злагодженої взаємодії всіх служб. Взаємодія між підрозділами забезпечує своєчасне обслуговування гостей, підвищення якості послуг та створення позитивного іміджу готелю.

Таким чином, організаційна та управлінська структура закладів розміщення є важливим елементом ефективного управління підприємством, що забезпечує належний рівень обслуговування споживачів готельних послуг.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво

Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №3.

Тема: Організація готельного господарства. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання про основи організації готельного господарства, ознайомити з роллю ресторанного господарства у сфері гостинності, особливостями функціонування закладів харчування та їх взаємодією із готельними підприємствами з метою забезпечення якісного обслуговування споживачів.

Завдання:

Знати:

- основи організації готельного господарства;
- роль ресторанного господарства у сфері гостинності;
- структуру підприємств готельного та ресторанного господарства.

Розрізняти:

- функції готельного та ресторанного господарства;
- види закладів харчування;
- організаційні форми підприємств ресторанного господарства.

Застосовувати:

- організовувати роботу готелю та ресторану на практиці;
- планувати взаємодію між підрозділами для забезпечення якісного сервісу;
- визначати оптимальні форми організації обслуговування споживачів.

План лекції:

1. Сутність готельного господарства та особливості його організації.
2. Основні функції готельного підприємства.
3. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності.
4. Види закладів ресторанного господарства.
5. Організаційні форми підприємств ресторанного господарства.
6. Взаємодія готельного та ресторанного господарства у процесі обслуговування гостей.

Конспект лекції

Готельне господарство є важливою складовою індустрії гостинності та включає сукупність підприємств, діяльність яких спрямована на надання послуг з тимчасового розміщення споживачів. Основною метою функціонування готельного підприємства є забезпечення комфортних умов проживання гостей та задоволення їх потреб у додаткових послугах.

Організація готельного господарства передбачає раціональне поєднання матеріально-технічної бази, трудових ресурсів та системи управління, що забезпечує ефективну діяльність підприємства. До основних функцій готельного господарства належать:

- надання послуг з розміщення;
- організація харчування;
- побутове обслуговування гостей;
- інформаційне забезпечення;
- організація дозвілля та додаткових сервісних послуг.

Важливою складовою індустрії гостинності є ресторанне господарство, яке забезпечує надання послуг харчування споживачам як у складі готельних комплексів, так і як самостійні підприємства. Ресторанне господарство відіграє значну роль у формуванні іміджу готелю та підвищенні рівня задоволеності гостей.

До закладів ресторанного господарства належать:

- ресторани;
- кафе;
- бари;
- їдальні;
- закусочні;
- буфети;
- кейтерингові підприємства.

Кожен із зазначених видів закладів має свої особливості організації виробничого процесу, обслуговування споживачів та асортименту продукції.

За організаційною формою підприємства ресторанного господарства можуть функціонувати як самостійні суб'єкти господарювання або як структурні підрозділи готельних комплексів. У готелях ресторанні служби забезпечують обслуговування гостей у ресторанах, барах, здійснюють обслуговування у номерах (room-service), організовують банкети, фуршети та інші заходи.

Ефективна взаємодія між службами готелю та ресторанного господарства є необхідною умовою забезпечення високого рівня обслуговування споживачів. Злагоджена робота підрозділів дозволяє своєчасно задовольняти потреби гостей, підвищувати якість послуг та конкурентоспроможність підприємства.

Таким чином, організація готельного та ресторанного господарства є важливим чинником ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності та забезпечення високого рівня сервісу.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного

господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №4
Тема: Служби готельного підприємства.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти розуміння функціонального призначення служб готельного підприємства, особливостей їх взаємодії у процесі обслуговування гостей та ролі кожної служби у формуванні якості готельних послуг.

Завдання:

Знати:

- основні служби готелю: адміністративну, службу прийому і розміщення, службу обслуговування номерного фонду, службу харчування, технічну службу, службу безпеки;
- функції кожної служби та їх значення у роботі підприємства;
- етапи обслуговування гостей у готелі.

Розрізняти:

- обов'язки та функції різних служб;
- операційну взаємодію між підрозділами;
- лінійну та функціональну взаємодію служб готелю.

Застосовувати:

- організовувати роботу служб для забезпечення якісного сервісу;
- контролювати виконання обов'язків персоналу;
- координувати роботу служб на різних етапах обслуговування гостей.

План лекції:

1. Поняття служб готельного підприємства.
2. Характеристика основних служб готелю.
3. Участь служб у процесі обслуговування гостей.
4. Взаємодія служб готелю під час надання послуг.
5. Вплив роботи служб на якість готельного обслуговування.

Конспект лекції

Служби готельного підприємства — це структурні підрозділи, які забезпечують виконання основних і додаткових функцій, пов'язаних із наданням готельних послуг. Злагоджена робота служб є необхідною умовою ефективної діяльності готелю та забезпечення високого рівня обслуговування гостей.

До основних служб готельного підприємства належать:

- Служба прийому і розміщення (Front Office) — відповідає за бронювання номерів, реєстрацію гостей, оформлення заїзду і виїзду,

надання довідкової інформації, вирішення поточних питань клієнтів. Саме ця служба формує перше враження гостей про готель.

- Служба обслуговування номерного фонду (Housekeeping) — забезпечує чистоту номерів, громадських приміщень, контроль за станом матеріально-технічного оснащення номерів, підготовку номерів до заселення.
- Служба харчування (Food and Beverage) — організовує роботу ресторану, бару, здійснює обслуговування у номерах (room-service), забезпечує проведення банкетів та інших заходів.
- Технічна служба — здійснює технічне обслуговування будівлі, інженерних мереж, обладнання, контролює справність систем водо-, тепло- та електропостачання.
- Служба безпеки — забезпечує охорону майна готелю та гостей, контролює доступ до службових приміщень, здійснює відеоспостереження.

У процесі обслуговування гостей кожна служба виконує певні функції на різних етапах перебування клієнта у готелі — від бронювання до виїзду. Наприклад, після оформлення гостя службою прийому інформація про заселення передається до служби покоївок для підготовки номера, а також до служби харчування у разі замовлення додаткових послуг.

Взаємодія служб може здійснюватися:

- у лінійній формі, коли працівники підпорядковуються безпосередньому керівнику;
- у функціональній формі, коли окремі служби взаємодіють між собою у процесі виконання спільних завдань.

Якість роботи кожної служби безпосередньо впливає на загальний рівень готельного сервісу. Порушення у роботі одного підрозділу можуть негативно позначитися на діяльності всього підприємства.

Таким чином, ефективна організація діяльності служб готелю забезпечує безперервність процесу обслуговування гостей, підвищення якості послуг та конкурентоспроможність підприємства на ринку готельних послуг.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №5
Тема: Розвиток, концепція, класифікація ресторанного господарства.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання про основні етапи розвитку ресторанного господарства, сутність концепції ресторану, її складові елементи, а також класифікацію закладів ресторанного господарства відповідно до сучасних вимог індустрії гостинності.

Завдання:

Знати:

- основні етапи розвитку ресторанного господарства;
- поняття концепції ресторану (тематична спрямованість, цільова аудиторія, стиль обслуговування);
- класифікацію закладів ресторанного господарства.

Розрізняти:

- види закладів ресторанного господарства та їх особливості;
- концепції ресторану та їх вплив на організацію роботи підприємства;
- формати обслуговування у ресторанному бізнесі.

Застосовувати:

- вибирати відповідний тип ресторану для конкретної аудиторії чи заходу;
- використовувати концепцію та класифікацію при організації ресторанного бізнесу;
- визначати формат закладу відповідно до потреб споживачів.

План лекції:

1. Історичні етапи розвитку ресторанного господарства.
2. Поняття концепції ресторану та її складові.
3. Цільова аудиторія як основа формування концепції закладу.
4. Класифікація закладів ресторанного господарства.
5. Вплив концепції ресторану на організацію роботи підприємства.

Конспект лекції

Ресторанне господарство є важливою складовою індустрії гостинності, що забезпечує надання послуг харчування та організацію дозвілля споживачів. Його розвиток пов’язаний із соціально-економічними змінами у суспільстві, зростанням потреб населення у громадському харчуванні та вдосконаленням культури обслуговування.

Історично ресторанне господарство пройшло декілька етапів розвитку: від невеликих закладів харчування, що обслуговували подорожніх, до сучасних ресторанів, які пропонують широкий спектр послуг, включаючи тематичні заходи, кейтеринг та індивідуальні форми обслуговування.

Важливим елементом діяльності сучасного ресторану є його концепція. Концепція ресторану — це загальна ідея функціонування закладу, яка

визначає його тематичну спрямованість, цільову аудиторію, стиль обслуговування, асортимент продукції та інтер'єр. Вона включає:

- формат закладу;
- тип кухні;
- рівень цін;
- стиль обслуговування;
- дизайн приміщення;
- маркетингову стратегію.

Цільова аудиторія є одним із ключових чинників формування концепції ресторану. Наприклад, заклади швидкого обслуговування орієнтовані на споживачів, які цінують швидкість та доступність послуг, тоді як ресторани високої кухні — на клієнтів, які надають перевагу якості обслуговування та унікальності гастрономічного досвіду.

Заклади ресторанного господарства класифікуються за різними ознаками.

За рівнем обслуговування виділяють заклади швидкого обслуговування, середнього рівня та заклади високого класу. За спеціалізацією — національні ресторани, тематичні ресторани, сімейні ресторани, ресторани авторської кухні тощо. Концепція ресторану безпосередньо впливає на організацію роботи підприємства: формування меню, підбір персоналу, організацію виробничого процесу, оформлення інтер'єру, а також вибір методів обслуговування споживачів.

Таким чином, правильний вибір концепції та типу закладу ресторанного господарства забезпечує ефективну організацію діяльності підприємства, підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможність на ринку послуг.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №6

Тема: Організація бронювання та реєстрації гостей у готелі.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації процесу бронювання та реєстрації гостей у готелі, ознайомити з етапами обслуговування клієнтів під час заселення та оформлення проживання.

Завдання:

Знати:

- процес бронювання номерів у готелі;
- порядок реєстрації гостей;
- основні етапи обслуговування клієнтів під час заселення.

Розрізняти:

- види бронювання;
- етапи бронювання та реєстрації гостей;
- індивідуальне та групове заселення.

Застосовувати:

- використовувати знання для організації процесу заселення гостей;
- забезпечувати швидке та якісне обслуговування клієнтів;
- оформляти реєстрацію гостей відповідно до встановлених вимог.

План лекції:

1. Поняття бронювання номерів у готелі.
2. Види бронювання.
3. Етапи процесу бронювання.
4. Організація реєстрації гостей.
5. Процедура заселення та виїзду гостей.

Конспект лекції

Бронювання номерів є першим етапом взаємодії готелю з потенційним гостем і важливою складовою процесу надання готельних послуг. Воно передбачає попереднє замовлення місця для проживання на визначений період часу та є гарантією отримання послуг розміщення клієнтом після прибуття до готелю.

Основною метою бронювання є раціональне використання номерного фонду готелю, забезпечення безперервності обслуговування гостей, а також планування завантаженості підприємства.

Бронювання може здійснюватися різними способами:

- шляхом особистого звернення клієнта;
- телефоном;
- електронною поштою;
- через офіційний вебсайт готелю;
- за допомогою онлайн-систем бронювання;
- через туристичні агентства або туроператорів.

Розрізняють такі види бронювання:

- гарантоване бронювання (підтверджене попередньою оплатою);
- негарантоване бронювання;
- індивідуальне бронювання;
- групове бронювання.

Процес бронювання включає кілька послідовних етапів:

1. Прийом заявки від клієнта.
2. Уточнення термінів проживання та побажань гостя.
3. Перевірка наявності вільних номерів відповідної категорії.
4. Підтвердження бронювання.

5. Внесення інформації до системи управління готелем.

Після прибуття гостя до готелю здійснюється його реєстрація службою прийому та розміщення. Реєстрація передбачає:

- перевірку документів, що посвідчують особу;
- оформлення реєстраційної анкети;
- внесення даних до облікової системи;
- надання інформації про правила проживання;
- видачу ключів або електронної картки від номера.

Процедура заселення повинна здійснюватися швидко та якісно, оскільки саме на цьому етапі формується перше враження гостя про рівень сервісу у готелі.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №7

Тема: Організація надання основних та додаткових послуг у готелі.

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з основними та додатковими послугами готелю, особливостями їх організації та значенням у забезпеченні комфортного перебування гостей.

Завдання:

Знати:

- основні послуги готелю;
- додаткові послуги готельного підприємства;
- основи організації обслуговування гостей.

Розрізняти:

- основні та додаткові послуги готелю;
- види сервісного обслуговування гостей.

Застосовувати:

- використовувати знання для організації надання послуг;
- забезпечувати високий рівень сервісу;
- задовольняти потреби гостей під час перебування у готелі.

План лекції:

1. Основні послуги готельного підприємства.

2. Додаткові послуги готелю.
3. Організація обслуговування гостей.
4. Вплив якості послуг на конкурентоспроможність готелю.

Конспект лекції

Готельні підприємства надають широкий спектр послуг, які поділяються на основні та додаткові. Основною послугою готелю є надання місця для тимчасового проживання гостей, що включає:

- розміщення у номері відповідної категорії;
- щоденне прибирання;
- зміну постільної білизни;
- забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов.

Окрім основних послуг, готелі пропонують додаткові послуги, які підвищують комфорт перебування гостей та сприяють задоволенню їх індивідуальних потреб.

До додаткових послуг належать:

- організація харчування у ресторанах, барах або кафе;
- обслуговування у номерах (room-service);
- транспортне обслуговування;
- користування мережею Інтернет;
- послуги пральні та хімчистки;
- організація екскурсій;
- бронювання квитків;
- надання конференц-залів;
- послуги фітнес-центрів або спа-зон.

Організація надання послуг у готелі здійснюється за участю різних служб підприємства. Наприклад, служба прийому приймає замовлення на додаткові послуги, служба харчування забезпечує їх виконання, а технічна служба підтримує належний стан обладнання.

Ефективна взаємодія між службами готелю дозволяє забезпечити своєчасне надання послуг, підвищити якість обслуговування та створити комфортні умови для перебування гостей.

Рівень надання як основних, так і додаткових послуг є важливим показником якості роботи готелю та впливає на його конкурентоспроможність на ринку готельних послуг. Чим ширший перелік додаткових послуг пропонує підприємство, тим вищою є його привабливість для потенційних клієнтів.

Таким чином, організація процесу надання готельних послуг є складною системою взаємопов’язаних дій, спрямованих на задоволення потреб гостей та забезпечення високого рівня сервісу.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного

господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №8

Тема: Аналіз та характеристика послуг підприємства готельного та ресторанного господарства.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо видів послуг підприємств готельного та ресторанного господарства, їх характеристик та значення у формуванні конкурентоспроможності підприємства сфери гостинності.

Завдання:

Знати:

- види послуг підприємства готельного та ресторанного господарства;
- характеристику основних та додаткових послуг;
- особливості формування готельного та ресторанного продукту.

Розрізняти:

- основні та додаткові послуги;
- матеріальні та нематеріальні послуги;
- рівень якості надання послуг.

Застосовувати:

- аналізувати перелік послуг підприємства;
- оцінювати рівень обслуговування гостей;
- визначати фактори, що впливають на якість послуг.

План лекції:

1. Поняття послуг у сфері гостинності.
2. Види послуг підприємств готельного господарства.
3. Види послуг підприємств ресторанного господарства.
4. Основні та додаткові послуги.
5. Характеристика готельного та ресторанного продукту.

Конспект лекції

Послуги у сфері готельно-ресторанного господарства є результатом діяльності підприємств індустрії гостинності, спрямованої на задоволення потреб споживачів у проживанні, харчуванні, відпочинку та організації дозвілля. Особливістю готельних та ресторанних послуг є їх нематеріальний характер, оскільки вони не мають фізичної форми та споживаються у момент їх надання.

У готельному господарстві основною послугою є надання місця для тимчасового проживання. Вона включає:

- розміщення у номері;

- забезпечення належних умов проживання;
- прибирання номерів;
- інформаційне обслуговування гостей.

До додаткових готельних послуг належать:

- організація харчування;
- транспортні послуги;
- послуги пральні;
- бронювання квитків;
- екскурсійне обслуговування;
- користування конференц-залами;
- організація культурно-розважальних заходів.

У ресторанному господарстві основною послугою є забезпечення споживачів харчуванням. Вона включає приготування страв, їх подачу та обслуговування клієнтів у залі ресторану або іншому приміщенні.

Додатковими ресторанними послугами можуть бути:

- організація банкетів;
- кейтерингове обслуговування;
- доставка готових страв;
- проведення святкових заходів;
- музичний супровід.

Якість готельного та ресторанного продукту залежить від рівня професійної підготовки персоналу, матеріально-технічного оснащення підприємства, організації виробничих процесів та культури обслуговування.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №9

Тема: Організація та забезпечення надання послуг гостям.

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з принципами організації надання послуг гостям та способами забезпечення високого рівня сервісу у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Завдання:

Знати:

- принципи організації надання послуг гостям;
- стандарти обслуговування у сфері гостинності;
- роль персоналу у забезпеченні якості послуг.

Розрізняти:

- рівень якості обслуговування;
- стандарти обслуговування гостей;
- етапи процесу надання послуг.

Застосовувати:

- організовувати роботу персоналу для надання високоякісних послуг;
- використовувати знання для покращення сервісу;
- задовольняти потреби гостей у процесі обслуговування.

План лекції:

1. Принципи організації надання послуг у готелі та ресторані.
2. Стандарти обслуговування гостей.
3. Роль персоналу у процесі обслуговування.
4. Контроль якості надання послуг.
5. Шляхи підвищення якості обслуговування.

Конспект лекції

Організація надання послуг у сфері гостинності передбачає чітке планування роботи персоналу, розподіл обов'язків між службами та контроль за виконанням встановлених стандартів обслуговування.

Основними принципами організації обслуговування гостей є:

- орієнтація на потреби клієнта;
- своєчасність надання послуг;
- ввічливість персоналу;
- дотримання професійної етики;
- забезпечення безпеки гостей;
- підтримання високого рівня культури обслуговування.

Стандарти обслуговування визначають порядок дій працівників у процесі надання послуг та забезпечують єдиний підхід до обслуговування гостей. Вони включають вимоги до зовнішнього вигляду персоналу, правил поведінки, швидкості виконання замовлень та якості надання послуг.

Важливу роль у забезпеченні якості обслуговування відіграє персонал підприємства. Від рівня його професійної підготовки, комунікаційних навичок та відповідального ставлення до роботи залежить задоволення потреб гостей.

Контроль якості надання послуг здійснюється шляхом оцінювання роботи персоналу, аналізу відгуків клієнтів, проведення внутрішніх перевірок та впровадження заходів щодо покращення сервісу.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».

3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №10
Тема: Сертифікація готельних послуг. Правила та норми сертифікації.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо сутності сертифікації готельних послуг, правил і норм її проведення, а також ознайомити з видами сертифікації та їх значенням у забезпеченні якості обслуговування гостей.

Завдання:

Знати:

- поняття сертифікації готельних послуг;
- основні правила та норми сертифікації;
- види сертифікації у сфері готельного господарства.

Розрізняти:

- категорії готелів за результатами сертифікації;
- стандарти готельного обслуговування;
- обов'язкову та добровільну сертифікацію.

Застосовувати:

- використовувати правила сертифікації для підвищення якості послуг;
- оцінювати відповідність готелю встановленим стандартам;
- визначати рівень готельного підприємства відповідно до категорії.

План лекції:

1. Поняття сертифікації готельних послуг.
2. Мета та завдання сертифікації у сфері гостинності.
3. Види сертифікації готельних послуг.
4. Категоризація готелів.
5. Правила та норми сертифікації.
6. Значення сертифікації для підвищення якості послуг.

Конспект лекції

Сертифікація готельних послуг є важливим елементом системи забезпечення якості у сфері гостинності. Вона передбачає офіційне підтвердження відповідності готельного підприємства встановленим вимогам щодо рівня обслуговування, матеріально-технічного забезпечення, безпеки та комфорту гостей.

Основною метою сертифікації є забезпечення належної якості готельних послуг, захист прав споживачів, підвищення конкурентоспроможності підприємств та створення умов для розвитку індустрії гостинності.

У процесі сертифікації оцінюються такі показники:

- рівень комфорту номерного фонду;
- технічне оснащення готелю;
- якість надання основних та додаткових послуг;
- професійна підготовка персоналу;
- дотримання санітарно-гігієнічних норм;
- безпека перебування гостей.

Розрізняють два основні види сертифікації:

- Обов'язкова сертифікація, яка здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства та передбачає перевірку відповідності готельних послуг встановленим державним стандартам.
- Добровільна сертифікація, що проводиться за ініціативою підприємства з метою підтвердження високого рівня якості послуг та підвищення довіри клієнтів.

За результатами сертифікації готелям присвоюється відповідна категорія, яка визначається за системою зірок — від однієї до п'яти. Категорія готелю залежить від рівня комфорту, переліку наданих послуг, кваліфікації персоналу, оснащення номерів та інших показників.

Сертифікація здійснюється відповідно до встановлених правил і норм, які включають:

- відповідність матеріально-технічної бази вимогам стандартів;
- наявність необхідного обладнання;
- належний рівень обслуговування;
- дотримання санітарних і протипожежних вимог.

Наявність сертифіката підтверджує, що готель відповідає встановленим стандартам якості та здатний надавати послуги на належному рівні.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №11

Тема: Характеристика видів обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання про основні види обслуговування гостей у готелях, їх особливості та роль у забезпеченні якісного сервісу у сфері гостинності.

Завдання:

Знати:

- основні види обслуговування гостей у готелях;
- особливості кожного виду обслуговування;
- значення обслуговування у формуванні якості готельних послуг.

Розрізняти:

- види обслуговування за способом надання послуг;
- рівень персоналізації обслуговування;
- ступінь участі персоналу у процесі надання послуг.

Застосовувати:

- забезпечувати ефективне обслуговування гостей з урахуванням типу послуг;
- використовувати знання про види обслуговування для підвищення якості сервісу;
- обирати оптимальний спосіб обслуговування відповідно до потреб клієнтів.

План лекції:

1. Поняття обслуговування у готельному господарстві.
2. Види обслуговування гостей у готелях.
3. Персоналізоване обслуговування.
4. Самообслуговування та автоматизоване обслуговування.
5. Вплив виду обслуговування на якість готельних послуг.

Конспект лекції

Обслуговування споживачів у закладах готельного господарства є сукупністю дій персоналу, спрямованих на задоволення потреб гостей у процесі їх перебування у готелі. Від рівня організації обслуговування залежить ступінь задоволеності клієнтів, репутація підприємства та його конкурентоспроможність на ринку послуг.

У готельному господарстві застосовуються різні види обслуговування, які відрізняються за способом надання послуг, рівнем участі персоналу та ступенем індивідуального підходу до клієнта.

До основних видів обслуговування належать:

- Повне обслуговування, яке передбачає безпосередню участь персоналу у всіх етапах надання послуг: від зустрічі гостя до його виїзду з готелю. Працівники забезпечують супровід клієнта, надають консультації, допомагають з розміщенням та вирішують поточні питання.

- Часткове обслуговування, при якому деякі послуги надаються персоналом, а частину дій гість виконує самостійно, наприклад, користування додатковими сервісами готелю.
- Самообслуговування, що передбачає мінімальну участь персоналу у процесі обслуговування. Наприклад, використання автоматичних систем заселення або отримання інформації через електронні термінали.
- Персоналізоване обслуговування, яке базується на індивідуальному підході до кожного гостя. Воно передбачає врахування особистих побажань клієнта, надання додаткових послуг та створення комфортних умов перебування.

Сучасні готелі активно впроваджують автоматизовані системи обслуговування, які дозволяють спростити процедуру бронювання, реєстрації та оплати послуг. Це сприяє підвищенню ефективності роботи підприємства та скороченню часу обслуговування клієнтів.

Вибір відповідного виду обслуговування залежить від категорії готелю, його концепції, матеріально-технічного оснащення та рівня підготовки персоналу.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №12
Тема: Методи та форми обслуговування споживачів у закладах розміщення.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо методів і форм обслуговування гостей у закладах розміщення та їх впливу на якість готельних послуг.

Завдання:

Знати:

- методи обслуговування гостей у готелях;
- форми обслуговування у закладах розміщення;
- принципи організації процесу обслуговування.

Розрізняти:

- методи обслуговування та їх доцільність у різних типах готелів;

- індивідуальне та групове обслуговування;
- рівень персоналізації обслуговування.

Застосовувати:

- обирати метод і форму обслуговування відповідно до потреб гостей;
- організовувати процес обслуговування;
- забезпечувати високий рівень сервісу.

План лекції:

1. Поняття методів обслуговування у закладах розміщення.
2. Основні методи обслуговування гостей.
3. Форми організації обслуговування.
4. Вибір методів і форм обслуговування залежно від типу готелю.

Конспект лекції

Методи обслуговування споживачів у закладах розміщення — це способи організації процесу надання готельних послуг, які визначають порядок взаємодії персоналу з гостями під час їх перебування у готелі.

До основних методів обслуговування належать:

- Індивідуальний метод обслуговування, який передбачає надання послуг кожному гостю окремо з урахуванням його побажань. Цей метод застосовується у готелях високого класу, де особлива увага приділяється персоналізації сервісу.
- Груповий метод обслуговування, який використовується при обслуговуванні туристичних груп або учасників ділових заходів.
- Комбінований метод, що поєднує індивідуальне та групове обслуговування залежно від ситуації.

Форми обслуговування можуть бути:

- повне обслуговування;
- часткове обслуговування;
- самообслуговування.

Повне обслуговування передбачає максимальну участь персоналу у процесі надання послуг. Часткове обслуговування передбачає виконання окремих операцій самим гостем. Самообслуговування здійснюється за допомогою автоматизованих систем.

Вибір методу обслуговування залежить від категорії готелю, рівня підготовки персоналу та матеріально-технічного оснащення підприємства.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.

5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №13
Тема: Обслуговування та форми роботи служби харчування у закладах розміщення.

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з організацією роботи служби харчування у готелі, формами обслуговування гостей та особливостями надання послуг харчування.

Завдання:

Знати:

- організацію роботи служби харчування;
- основні форми обслуговування у закладах харчування;
- системи організації харчування у готелях.

Розрізняти:

- форми роботи служби харчування за типом послуг;
- методи обслуговування у ресторанах готелю;
- особливості різних систем харчування.

Застосовувати:

- організовувати роботу служби харчування;
- обирати форму обслуговування відповідно до потреб гостей;
- забезпечувати якість послуг харчування.

План лекції:

1. Організація роботи служби харчування у готелі.
2. Форми обслуговування у закладах ресторанного господарства.
3. Системи організації харчування гостей.
4. Взаємодія служби харчування з іншими підрозділами готелю.

Конспект лекції

Служба харчування є однією з основних служб готельного підприємства, яка забезпечує надання послуг харчування гостям. До її функцій належать організація роботи ресторану, бару, кафе, а також обслуговування гостей у номерах.

Основними формами обслуговування у службі харчування є:

- обслуговування офіціантами;
- самообслуговування;
- обслуговування за типом «шведський стіл»;
- обслуговування у номерах (room-service).

У готелях використовуються різні системи організації харчування:

- лише сніданок;
- напівпансіон;

- повний пансіон;
- система «все включено».

Ефективна організація роботи служби харчування передбачає взаємодію з іншими підрозділами готелю, зокрема службою прийому та розміщення і службою обслуговування номерного фонду.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №14

Тема: Документаційне забезпечення діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо видів документації готельного підприємства та правил надання готельних послуг відповідно до встановлених норм і стандартів.

Завдання:

Знати:

- види документації готельного підприємства;
- правила надання готельних послуг;
- порядок обліку гостей у готелі.

Розрізняти:

- основні документи для обліку гостей;
- службову та фінансову документацію;
- процедури заселення гостей.

Застосовувати:

- оформлювати реєстраційні документи;
- забезпечувати облік гостей;
- дотримуватись правил надання готельних послуг.

План лекції:

1. Документаційне забезпечення діяльності готелю.
2. Основні види документації готельного підприємства.
3. Документи служби прийому та розміщення.
4. Правила надання готельних послуг.

Конспект лекції

Документаційне забезпечення діяльності готельного підприємства є важливим елементом організації його роботи. Воно передбачає ведення відповідної документації, яка забезпечує облік гостей, контроль за наданням послуг та фінансову звітність.

До основних видів документації готельного підприємства належать:

- реєстраційні документи;
- облікові журнали;
- договори на надання послуг;
- рахунки за проживання;
- звітна документація;
- внутрішні службові документи.

У службі прийому та розміщення ведеться документація, яка містить інформацію про гостей, їх термін проживання, категорію номерів та замовлені послуги.

Правила надання готельних послуг визначають порядок обслуговування гостей, умови проживання, права та обов'язки сторін. Вони встановлюють вимоги до якості обслуговування, порядку бронювання номерів, заселення та користування послугами готелю.

Дотримання встановлених правил є обов'язковою умовою забезпечення високого рівня сервісу та захисту прав споживачів.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №15

Тема: Реєстрація виїзду та оформлення супровідних документів.

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з процедурою виїзду гостей з готелю та порядком оформлення супровідних документів.

Завдання:

Знати:

- процедуру виїзду гостей;
- порядок оформлення супровідних документів;
- етапи завершення обслуговування клієнтів.

Розрізняти:

- документи для обліку гостей;
- процедури заселення та виїзду;
- фінансові документи.

Застосовувати:

- оформлювати документи при виїзді гостей;
- здійснювати розрахунок за надані послуги;
- забезпечувати завершення обслуговування.

План лекції:

1. Процедура виїзду гостей з готелю.
2. Оформлення супровідних документів.
3. Розрахунок за надані послуги.
4. Завершення процесу обслуговування гостей.

Конспект лекції

Процедура виїзду гостей є завершальним етапом їх перебування у готелі та передбачає виконання низки операцій, пов'язаних із оформленням документів та розрахунком за надані послуги.

Під час виїзду адміністратор служби прийому здійснює:

- перевірку інформації про проживання гостя;
- уточнення переліку наданих послуг;
- оформлення рахунку;
- приймання оплати за проживання та додаткові послуги.

До супровідних документів належать:

- рахунок за проживання;
- квитанції про оплату;
- акти наданих послуг;
- інші фінансові документи.

Після завершення розрахунків інформація про виїзд гостя вноситься до облікової системи готелю, що дозволяє контролювати використання номерного фонду.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №16

Тема: Культура та якість обслуговування працівниками сфери гостинності.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо культури обслуговування у сфері гостинності, показників якості обслуговування та їх значення у забезпеченні задоволеності гостей.

Завдання:

Знати:

- поняття культури обслуговування;
- показники якості обслуговування в готелях;
- роль персоналу у формуванні рівня сервісу.

Розрізняти:

- рівні якості обслуговування;
- стандарти поведінки персоналу;
- фактори, що впливають на якість послуг.

Застосовувати:

- оцінювати якість обслуговування гостей;
- визначати недоліки у роботі персоналу;
- підвищувати рівень сервісу у готелі.

План лекції:

1. Поняття культури обслуговування.
2. Основні складові культури обслуговування.
3. Показники якості обслуговування у готелі.
4. Роль персоналу у забезпеченні якості послуг.

Конспект лекції

Культура обслуговування у сфері гостинності є важливим чинником формування позитивного іміджу готельного підприємства та забезпечення високого рівня задоволеності гостей. Вона включає сукупність професійних, етичних і комунікативних якостей працівників, що визначають стиль взаємодії з клієнтами.

Основними складовими культури обслуговування є:

- ввічливість та доброзичливість персоналу;
- уважне ставлення до потреб гостей;
- оперативність виконання замовлень;
- дотримання професійної етики;
- зовнішній вигляд працівників;
- культура мовлення.

Якість обслуговування визначається здатністю підприємства задовольняти потреби споживачів відповідно до встановлених стандартів. До основних показників якості належать:

- швидкість обслуговування;
- точність виконання замовлень;
- рівень комфорту;
- безпека перебування;
- професіоналізм персоналу.

На якість обслуговування впливають рівень підготовки персоналу, матеріально-технічна база підприємства, організація роботи служб та дотримання стандартів обслуговування.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №17

Тема: Анкета якості готельного обслуговування.

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з призначенням анкети оцінки якості готельного обслуговування та її використанням у процесі вдосконалення сервісу.

Завдання:

Знати:

- призначення анкети оцінки якості обслуговування;
- структуру анкети;
- методи збору інформації від гостей.

Розрізняти:

- елементи анкети;
- рівні оцінювання якості обслуговування;
- способи аналізу отриманих результатів.

Застосовувати:

- оцінювати якість обслуговування за допомогою анкети;
- аналізувати результати опитування;
- використовувати отримані дані для підвищення стандартів сервісу.

План лекції:

1. Призначення анкети оцінки якості обслуговування.
2. Структура анкети.
3. Методи збору інформації від гостей.
4. Аналіз результатів анкетування.
5. Використання результатів для покращення сервісу.

Конспект лекції

Анкета оцінки якості готельного обслуговування є одним із основних інструментів збору інформації про рівень задоволеності гостей наданими послугами. Вона дозволяє отримати зворотний зв'язок від клієнтів щодо роботи персоналу, якості проживання, харчування та інших послуг.

Анкета може містити такі елементи:

- оцінку роботи персоналу;
- оцінку чистоти номерів;
- оцінку якості харчування;
- оцінку швидкості обслуговування;
- загальне враження від перебування у готелі.

Анкетування може здійснюватися у паперовій або електронній формі.

Аналіз результатів анкетування дозволяє визначити сильні та слабкі сторони діяльності підприємства, виявити недоліки у роботі персоналу та розробити заходи щодо підвищення якості обслуговування.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №18

Тема: Основи маркетингу в індустрії гостинності. Планування реклами, мотивація роботи персоналу підприємства.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо основ маркетингу у сфері гостинності, принципів планування рекламної діяльності та методів мотивації персоналу для підвищення якості обслуговування споживачів.

Завдання:

Знати:

- основи маркетингу у сфері гостинності та його роль у просуванні послуг;
- принципи планування реклами;
- канали просування готельних і ресторанних послуг;
- методи мотивації персоналу.

Розрізняти:

- види маркетингових інструментів;

- рекламні стратегії;
- методи матеріальної та нематеріальної мотивації персоналу.

Застосовувати:

- планувати рекламні кампанії для залучення клієнтів;
- використовувати мотиваційні методи для підвищення ефективності роботи персоналу;
- покращувати якість обслуговування гостей.

План лекції:

1. Поняття маркетингу в індустрії гостинності.
2. Основні маркетингові інструменти.
3. Планування рекламної діяльності підприємства.
4. Канали просування готельних і ресторанних послуг.
5. Мотивація персоналу у сфері гостинності.
6. Матеріальні та нематеріальні методи мотивації.

Конспект лекції

Маркетинг у сфері гостинності є важливим елементом діяльності готельних і ресторанних підприємств, спрямованим на виявлення потреб споживачів та їх задоволення шляхом надання якісних послуг. Основною метою маркетингової діяльності є залучення нових клієнтів, утримання постійних гостей та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

До основних маркетингових інструментів належать:

- дослідження ринку;
- аналіз попиту на послуги;
- формування готельного продукту;
- ціноутворення;
- реклама;
- стимулювання збуту.

Планування рекламної діяльності передбачає визначення цільової аудиторії, формування рекламного бюджету, вибір каналів просування та розробку рекламних повідомлень.

Основними каналами просування готельних і ресторанних послуг є:

- офіційні вебсайти підприємств;
- соціальні мережі;
- онлайн-платформи бронювання;
- туристичні агентства;
- друковані рекламні матеріали;
- зовнішня реклама.

Ефективність маркетингової діяльності значною мірою залежить від роботи персоналу підприємства. Для забезпечення високого рівня обслуговування важливим є застосування системи мотивації працівників.

Мотивація персоналу — це сукупність заходів, спрямованих на підвищення зацікавленості працівників у результатах своєї діяльності.

До матеріальних методів мотивації належать:

- заробітна плата;
- премії;

- надбавки;
- бонуси.

До нематеріальних методів мотивації належать:

- професійне навчання;
- кар'єрне зростання;
- моральне заохочення;
- створення сприятливих умов праці.

Ефективне поєднання матеріальних і нематеріальних стимулів сприяє підвищенню продуктивності праці, покращенню якості обслуговування та задоволенню потреб гостей.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №19

Тема: Особливості організації, управління та технології обслуговування у підприємствах харчування при готелях.

Мета: Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації та управління підприємствами харчування при готелях, а також ознайомити з основними технологіями обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства.

Завдання:

Знати:

- принципи організації підприємств харчування при готелях;
- основи управління службою харчування;
- технології обслуговування гостей у ресторанах готелів.

Розрізняти:

- види технологій обслуговування;
- особливості організації роботи підприємств харчування;
- форми обслуговування гостей.

Застосовувати:

- організовувати ефективну роботу служби харчування при готелях;
- використовувати технології обслуговування для підвищення рівня сервісу;

- забезпечувати якість послуг харчування.

План лекції:

1. Організація підприємств харчування при готелях.
2. Управління службою харчування.
3. Технології обслуговування гостей у ресторанах готелів.
4. Форми організації харчування у готелях.
5. Взаємодія служби харчування з іншими службами готелю.

Конспект лекції

Підприємства харчування при готелях є важливою складовою індустрії гостинності та забезпечують надання послуг харчування гостям під час їх перебування у готелі. До них належать ресторани, кафе, бари, буфети та інші заклади харчування.

Організація роботи підприємств харчування передбачає раціональне використання матеріально-технічної бази, трудових ресурсів та сучасних технологій обслуговування. Управління службою харчування здійснюється керівниками відповідних підрозділів і включає планування діяльності, контроль якості продукції та організацію обслуговування гостей.

До основних технологій обслуговування у ресторанах готелів належать:

- обслуговування офіціантами;
- обслуговування за типом «шведський стіл»;
- обслуговування у номерах (room-service);
- банкетне обслуговування;
- кейтерінгове обслуговування.

Важливим елементом організації харчування у готелі є взаємодія служби харчування зі службою прийому та розміщення, технічною службою та адміністрацією.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Лекція №20

Тема: Розробка презентації готельного підприємства.

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з основами розробки презентації готельного підприємства для демонстрації його послуг та можливостей.

Завдання:

Знати:

- основи створення презентації готельного підприємства;
- структуру презентаційних матеріалів;
- принципи подання інформації про послуги готелю.

Розрізняти:

- підходи до створення презентації;
- інформаційні та рекламні презентації;
- способи візуального оформлення матеріалів.

Застосовувати:

- створювати презентації для демонстрації послуг готелю;
- використовувати презентаційні матеріали у роботі з клієнтами;
- представляти можливості готельного підприємства.

План лекції:

1. Поняття презентації готельного підприємства.
2. Структура презентації.
3. Основні елементи презентаційних матеріалів.
4. Вимоги до оформлення презентації.
5. Використання презентацій у діяльності готелю.

Конспект лекції

Презентація готельного підприємства є одним із інструментів просування його послуг на ринку. Вона використовується для інформування клієнтів про можливості готелю, рівень обслуговування та перелік наданих послуг.

До структури презентації готельного підприємства входять:

- загальна інформація про готель;
- перелік основних та додаткових послуг;
- характеристика номерного фонду;
- інформація про заклади харчування;
- додаткові сервіси;
- контактні дані.

Під час створення презентації важливо використовувати чітку структуру, зрозумілу мову викладення та наочні матеріали.

Якісно підготовлена презентація сприяє формуванню позитивного іміджу підприємства та залученню нових клієнтів.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного

господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
5. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.