Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні матеріали для проведення практичних занять 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

Практичні завдання є важливою складовою освітнього процесу під час вивчення дисципліни «Вступ до професійного розвитку з готельно-ресторанної справи» для здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та спрямовані на формування у здобувачів освіти первинних професійних умінь і навичок, необхідних для майбутньої діяльності у сфері готельно-ресторанного господарства. Загальний обсяг та практичних занять становить 20 годин.

Метою виконання практичних завдань є закріплення теоретичних знань щодо організації діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства, особливостей функціонування їх структурних підрозділів, принципів обслуговування споживачів, а також формування здатності застосовувати отримані знання під час вирішення професійно орієнтованих завдань.

Виконання практичних завдань передбачає:

- ознайомлення з організаційною структурою підприємств сфери гостинності;
- аналіз діяльності основних служб готельного та ресторанного господарства;
- вивчення особливостей надання основних і додаткових послуг;
- формування навичок організації обслуговування гостей відповідно до встановлених стандартів;
- застосування правил оформлення документації у процесі обслуговування споживачів;
- оцінювання якості надання послуг та розробку пропозицій щодо її підвищення.

Практичні завдання виконуються відповідно до тематики дисципліни та передбачають проведення аналізу організації роботи підприємств готельно-ресторанного господарства, розробку організаційних схем, характеристику послуг, оформлення необхідної документації, а також підготовку пропозицій щодо покращення якості обслуговування клієнтів.

Оцінювання результатів практичних занять здійснюється за 12-бальною шкалою з урахуванням активності на занятті, якості підготовки до заняття, рівня виконання практичних завдань, уміння аргументовано висловлювати власну позицію.

Практичне заняття 1.

Тема. Організаційна та управлінська структура закладів розміщення

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння організаційної та управлінської структури закладів розміщення, ознайомити з функціональними обов'язками основних підрозділів готелю та розвинути вміння аналізувати взаємодію між службами підприємства з метою забезпечення ефективної організації обслуговування гостей.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям організаційної та управлінської структури закладів розміщення;
- визначити основні підрозділи готелю (адміністрація, рецепція, служба обслуговування номерного фонду, служба харчування, технічна служба);
- проаналізувати ролі та обов'язки керівного й обслуговуючого персоналу;
- розрізняти лінійну, функціональну та змішану організаційні структури управління;
- оцінити ефективність роботи підрозділів готелю;
- визначити особливості взаємодії між службами готельного підприємства.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке організаційна структура підприємства?
2. Що розуміють під управлінською структурою закладу розміщення?
3. Які основні підрозділи функціонують у готелі?
4. Які функції виконує служба рецепції?
5. У чому полягає роль адміністрації готелю?
6. Які існують типи організаційних структур управління?
7. У чому відмінність між лінійною та функціональною структурами?
8. Яке значення має ефективна взаємодія між підрозділами?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з організаційною структурою закладу розміщення.
2. Визначення основних підрозділів готельного підприємства та їх функцій.
3. Аналіз ролей та обов'язків керівного та обслуговуючого персоналу.
4. Порівняльна характеристика лінійної, функціональної та змішаної організаційних структур.
5. Оцінка ефективності організації роботи служб готелю.
6. Розробка схеми взаємодії між підрозділами закладу розміщення.
7. Формулювання висновків щодо організації управління готельним підприємством.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік основних підрозділів готелю та визначити їх функціональне призначення.
2. Заповнити таблицю розподілу обов'язків між керівним та обслуговуючим персоналом готелю.
3. Побудувати схему організаційної структури готелю середнього класу.
4. Порівняти лінійну, функціональну та змішану структури управління за такими критеріями:

- особливості підпорядкування;
- переваги;
- недоліки;
- сфера застосування.

5. Проаналізувати взаємодію між службами готелю під час обслуговування гостей.
6. Запропонувати шляхи підвищення ефективності взаємодії між підрозділами готельного підприємства.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 2.

Тема. Служби готельного підприємства

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння структури служб готельного підприємства, їх функціонального призначення та ролі у забезпеченні якісного обслуговування гостей, а також розвинути вміння аналізувати взаємодію між підрозділами з метою ефективної організації роботи персоналу.

Завдання:

- ознайомитися з основними службами готелю (адміністративна служба, рецепція, служба обслуговування номерного фонду, служба харчування, технічна служба, служба охорони);
- визначити функції кожної служби та їх роль у забезпеченні якісного обслуговування гостей;
- проаналізувати обов’язки персоналу різних підрозділів;
- розрізняти лінійну та функціональну взаємодію між службами;
- визначити особливості організації роботи служб готельного підприємства;
- оцінити ефективність виконання службових обов’язків персоналом.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які основні служби функціонують у готелі?
2. Які функції виконує адміністративна служба?

3. Яка роль служби рецепції?
4. Які завдання виконує служба обслуговування номерного фонду?
5. Яка роль служби харчування у готелі?
6. Які функції виконує технічна служба?
7. Яка роль служби охорони?
8. У чому полягає взаємодія між службами готелю?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення зі структурою служб готельного підприємства.
2. Визначення функцій основних служб готелю.
3. Аналіз обов'язків персоналу різних підрозділів.
4. Визначення лінійної та функціональної взаємодії між службами.
5. Оцінка ефективності організації роботи персоналу.
6. Розробка схеми взаємодії служб готелю.
7. Формулювання висновків щодо організації роботи підрозділів.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік основних служб готелю та визначити їх функції.
2. Заповнити таблицю розподілу обов'язків між службами готельного підприємства.
3. Побудувати схему взаємодії між адміністративною службою, рецепцією, службою обслуговування номерного фонду, службою харчування, технічною службою та службою охорони.
4. Проаналізувати лінійну та функціональну взаємодію між підрозділами готелю.
5. Визначити можливі проблеми у роботі служб готелю та запропонувати шляхи їх вирішення.
6. Запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування гостей шляхом ефективної організації роботи служб.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 3.

Тема. Розвиток, концепція, класифікація ресторанного господарства

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння основних етапів розвитку ресторанного господарства, особливостей формування концепції ресторану та класифікації закладів ресторанного господарства, а також розвинути вміння застосовувати отримані знання під час організації діяльності підприємств ресторанного бізнесу.

Завдання:

- ознайомитися з основними етапами розвитку ресторанного господарства;
- визначити сутність поняття концепції ресторану (тематична спрямованість, цільова аудиторія, стиль обслуговування);
- проаналізувати класифікацію закладів ресторанного господарства;
- розрізняти види закладів ресторанного господарства та їх особливості;
- визначити вплив концепції ресторану на організацію роботи підприємства;
- застосовувати знання щодо класифікації закладів під час організації ресторанного бізнесу.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які етапи розвитку ресторанного господарства?
2. Що таке концепція ресторану?
3. Які складові концепції ресторану?
4. Які існують види закладів ресторанного господарства?
5. За якими ознаками здійснюється класифікація закладів?
6. Який вплив має концепція ресторану на організацію його діяльності?
7. Які особливості різних типів закладів ресторанного господарства?
8. Як обрати тип ресторану для певної цільової аудиторії?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з етапами розвитку ресторанного господарства.
2. Визначення основних складових концепції ресторану.
3. Аналіз видів закладів ресторанного господарства.
4. Визначення особливостей різних типів закладів.
5. Порівняння концепцій ресторанного обслуговування.
6. Вибір типу ресторану відповідно до цільової аудиторії.
7. Формулювання висновків щодо організації діяльності закладу ресторанного господарства.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік основних етапів розвитку ресторанного господарства.
2. Визначити складові концепції ресторану на прикладі конкретного закладу.
3. Провести класифікацію закладів ресторанного господарства за видом обслуговування.
4. Порівняти особливості різних типів закладів (ресторан, кафе, бар, їдальня).
5. Запропонувати концепцію ресторану для визначеної цільової аудиторії.
6. Обґрунтувати вибір типу закладу для організації конкретного заходу.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 4.

Тема. Аналіз та характеристика послуг підприємства. Організація та забезпечення надання послуг гостям

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння видів послуг підприємств готельного та ресторанного господарства, їх характеристик та особливостей організації процесу надання послуг гостям, а також розвинути вміння забезпечувати належний рівень обслуговування відповідно до встановлених стандартів якості.

Завдання:

- ознайомитися з видами послуг підприємств готельного та ресторанного господарства;
- визначити характеристику основних і додаткових послуг;
- проаналізувати принципи організації процесу надання послуг гостям;
- розрізняти рівні якості обслуговування відповідно до стандартів;
- оцінити ефективність надання послуг у закладі;
- визначити шляхи покращення сервісного обслуговування гостей.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які послуги надають підприємства готельного господарства?
2. Які послуги надають підприємства ресторанного господарства?
3. У чому полягає відмінність між основними та додатковими послугами?
4. Які стандарти обслуговування існують у сфері гостинності?
5. Як визначається рівень якості надання послуг?
6. Які принципи організації обслуговування гостей?
7. Яка роль персоналу у забезпеченні якості послуг?
8. Як задовольнити потреби гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з видами послуг у готельному та ресторанному господарстві.
2. Визначення основних та додаткових послуг підприємства.
3. Аналіз стандартів якості обслуговування гостей.
4. Оцінка рівня надання послуг у закладі.

5. Визначення ролі персоналу у забезпеченні якісного сервісу.
6. Розробка заходів щодо покращення обслуговування гостей.
7. Формулювання висновків щодо організації процесу надання послуг.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік основних та додаткових послуг готельного або ресторанного підприємства.
2. Заповнити таблицю порівняння основних та додаткових послуг.
3. Проаналізувати рівень якості надання послуг у конкретному закладі.
4. Визначити відповідність послуг встановленим стандартам обслуговування.
5. Розробити пропозиції щодо покращення якості обслуговування гостей.
6. Запропонувати заходи для підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 5

Тема. Сертифікація готельних послуг. Правила та норми сертифікації

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння сутності сертифікації готельних послуг, основних правил та норм її проведення, а також розвинути вміння оцінювати відповідність діяльності готельного підприємства встановленим стандартам якості з метою підвищення рівня обслуговування гостей.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям сертифікації готельних послуг;
- визначити основні правила та норми сертифікації;
- проаналізувати види сертифікації готельних послуг;
- розрізняти категорії готелів за результатами сертифікації;
- визначити відмінності між обов’язковою та добровільною сертифікацією;
- застосовувати правила сертифікації для підвищення якості обслуговування.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке сертифікація готельних послуг?

2. Які правила та норми сертифікації існують?
3. Які види сертифікації застосовуються у сфері гостинності?
4. Які категорії готелів визначаються за результатами сертифікації?
5. У чому відмінність між обов'язковою та добровільною сертифікацією?
6. Яке значення має сертифікація для діяльності готелю?
7. Як сертифікація впливає на якість послуг?
8. Які стандарти застосовуються під час оцінювання?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з поняттям сертифікації готельних послуг.
2. Визначення основних правил та норм сертифікації.
3. Аналіз видів сертифікації у сфері гостинності.
4. Порівняння обов'язкової та добровільної сертифікації.
5. Оцінка відповідності готелю встановленим стандартам.
6. Визначення ролі сертифікації у підвищенні якості обслуговування.
7. Формулювання висновків щодо забезпечення якості послуг.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік основних вимог до сертифікації готельних послуг.
2. Заповнити таблицю порівняння обов'язкової та добровільної сертифікації.
3. Проаналізувати відповідність готелю встановленим стандартам якості.
4. Визначити категорію готелю за рівнем надання послуг.
5. Запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування відповідно до вимог сертифікації.
6. Зробити висновок щодо значення сертифікації у діяльності готельного підприємства.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 6.

Тема. Методи та форми обслуговування споживачів у закладах розміщення. Обслуговування та форми роботи служби харчування

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння методів обслуговування гостей у закладах розміщення та особливостей організації роботи служби харчування, а також розвинути вміння обирати відповідні форми обслуговування з урахуванням потреб споживачів для забезпечення якісного сервісу.

Завдання:

- ознайомитися з основними методами обслуговування гостей у готелях;
- визначити особливості організації роботи служби харчування;
- проаналізувати форми обслуговування залежно від типу послуг;
- розрізняти методи обслуговування у різних типах закладів;
- оцінити доцільність застосування різних форм обслуговування;
- організовувати роботу служби харчування для забезпечення якісного сервісу.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які методи обслуговування гостей використовуються у готелях?
2. Які форми роботи служби харчування існують?
3. У чому особливість обслуговування гостей у закладах розміщення?
4. Які види обслуговування застосовуються у ресторанах при готелях?
5. Яке значення має організація роботи служби харчування?
6. Як визначається доцільність використання методів обслуговування?
7. Яка роль персоналу у забезпеченні якісного сервісу?
8. Як обрати відповідну форму обслуговування для гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з методами обслуговування гостей у закладах розміщення.
2. Визначення форм роботи служби харчування.
3. Аналіз методів обслуговування залежно від типу закладу.
4. Оцінка ефективності різних форм обслуговування.
5. Визначення ролі персоналу у процесі обслуговування гостей.
6. Розробка заходів щодо покращення організації роботи служби харчування.
7. Формулювання висновків щодо забезпечення якісного обслуговування.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік методів обслуговування гостей у закладах розміщення.
2. Заповнити таблицю порівняння форм обслуговування у службі харчування.
3. Визначити доцільність застосування різних методів обслуговування у готелях різних категорій.
4. Проаналізувати організацію роботи служби харчування у конкретному закладі.
5. Запропонувати оптимальну форму обслуговування відповідно до потреб гостей.

6. Розробити рекомендації щодо підвищення якості роботи служби харчування.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 7.

Тема. Документаційне забезпечення діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг. Реєстрація виїзду та оформлення супровідних документів

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння особливостей документаційного забезпечення діяльності готельного підприємства, правил надання готельних послуг та процедури оформлення документів під час реєстрації виїзду гостей з метою забезпечення належного обліку та контролю за наданням послуг.

Завдання:

- ознайомитися з видами документації готельного підприємства;
- визначити основні правила надання готельних послуг;
- проаналізувати процедуру реєстрації виїзду гостей;
- розрізняти основні документи для обліку гостей;
- визначити порядок оформлення супровідної документації;
- забезпечувати дотримання правил надання послуг.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які види документації використовуються у готелі?
2. Які правила надання готельних послуг існують?
3. Які документи оформлюються під час виїзду гостей?
4. Яка процедура реєстрації гостей?
5. Які документи використовуються для обліку?
6. Яка роль документації у діяльності готелю?
7. Як здійснюється оформлення супровідних документів?
8. Яке значення має контроль за наданням послуг?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з документацією готельного підприємства.

2. Визначення правил надання готельних послуг.
3. Аналіз процедури реєстрації виїзду гостей.
4. Оформлення супровідної документації.
5. Оцінка правильності ведення документації.
6. Визначення ролі обліку у забезпеченні якості послуг.
7. Формулювання висновків щодо організації документаційного забезпечення.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік основних документів готельного підприємства.
2. Заповнити форму реєстрації виїзду гостя.
3. Оформити супровідні документи для обліку наданих послуг.
4. Проаналізувати процедуру заселення та виїзду гостей.
5. Визначити відповідність оформлення документів встановленим правилам.
6. Запропонувати заходи щодо покращення документаційного забезпечення діяльності готелю.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 8.

Тема. Культура та якість обслуговування працівниками сфери гостинності. Анкета якості готельного обслуговування

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння значення культури обслуговування у сфері гостинності, ознайомити з основними показниками якості обслуговування в готелях та розвинути вміння оцінювати рівень сервісу за допомогою анкетування з метою підвищення стандартів обслуговування гостей.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям культури обслуговування та її роллю у сфері гостинності;
- визначити показники якості готельного обслуговування;
- проаналізувати рівні якості обслуговування гостей;
- розрізняти елементи анкети оцінки якості обслуговування;

- навчитися використовувати анкету для оцінювання сервісу;
- визначити шляхи підвищення стандартів обслуговування на основі результатів анкетування.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке культура обслуговування?
2. Яке значення має культура обслуговування у сфері гостинності?
3. Які показники якості готельного обслуговування?
4. Які рівні якості обслуговування існують?
5. Яке призначення анкети оцінки якості обслуговування?
6. Які елементи містить анкета?
7. Як оцінюється рівень сервісу?
8. Як використовуються результати анкетування?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з поняттям культури обслуговування.
2. Визначення показників якості готельного сервісу.
3. Аналіз рівнів обслуговування гостей.
4. Розгляд структури анкети оцінки якості обслуговування.
5. Проведення оцінювання рівня сервісу за допомогою анкети.
6. Аналіз результатів анкетування.
7. Формулювання висновків щодо покращення якості обслуговування.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік показників якості готельного обслуговування.
2. Розробити анкету оцінки якості обслуговування гостей.
3. Провести оцінювання рівня сервісу у готелі за допомогою анкети.
4. Проаналізувати отримані результати анкетування.
5. Визначити рівень якості обслуговування гостей.
6. Запропонувати заходи щодо підвищення стандартів сервісу на основі результатів оцінювання.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 9.

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

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння основ маркетингу у сфері гостинності, принципів планування рекламної діяльності та методів мотивації персоналу, а також розвинути вміння застосовувати маркетингові інструменти для залучення клієнтів і підвищення ефективності роботи персоналу.

Завдання:

- ознайомитися з основами маркетингу у сфері гостинності;
- визначити роль реклами у просуванні готельних та ресторанних послуг;
- проаналізувати принципи планування рекламної кампанії;
- розрізняти види маркетингових інструментів і рекламних стратегій;
- визначити методи матеріальної та нематеріальної мотивації персоналу;
- застосовувати мотиваційні заходи для підвищення якості обслуговування клієнтів.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке маркетинг у сфері гостинності?
2. Яка роль реклами у просуванні послуг?
3. Які канали реклами використовуються у готельно-ресторанному бізнесі?
4. Які види маркетингових інструментів існують?
5. Які методи мотивації персоналу застосовуються?
6. У чому відмінність між матеріальною та нематеріальною мотивацією?
7. Як планується рекламна кампанія?
8. Як мотивація впливає на якість обслуговування?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з основами маркетингу у сфері гостинності.
2. Аналіз ролі реклами у просуванні послуг.
3. Визначення маркетингових інструментів.
4. Планування рекламної кампанії підприємства.
5. Аналіз методів мотивації персоналу.
6. Розробка заходів для підвищення ефективності роботи персоналу.
7. Формулювання висновків щодо застосування маркетингових стратегій.

Практичні завдання:

1. Визначити цільову аудиторію готельного або ресторанного підприємства.
2. Обрати канали просування послуг підприємства.
3. Розробити план рекламної кампанії для залучення клієнтів.
4. Визначити методи мотивації персоналу.
5. Запропонувати заходи матеріальної та нематеріальної мотивації.
6. Оцінити ефективність рекламної кампанії та мотиваційних заходів.

Список рекомендованих 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.

Практичне заняття 10.

Тема. Особливості організації, управління та технології обслуговування у підприємствах харчування при готелях. Розробка презентації готельного підприємства

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння принципів організації та управління підприємствами харчування при готелях, ознайомити з основними технологіями обслуговування гостей у ресторанах готелів та розвинути вміння створювати презентації готельного підприємства з метою демонстрації його послуг і можливостей.

Завдання:

- ознайомитися з принципами організації та управління підприємствами харчування при готелях;
- визначити основні технології обслуговування гостей у ресторанах готелів;
- проаналізувати види технологій обслуговування у різних закладах;
- розрізняти підходи до створення презентації готельного підприємства;
- організовувати ефективну роботу служби харчування;
- використовувати технології обслуговування для підвищення рівня сервісу.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які принципи організації підприємств харчування при готелях?
2. Які технології обслуговування гостей використовуються у ресторанах готелів?
3. Які види обслуговування застосовуються у службі харчування?
4. Яка роль управління у роботі підприємств харчування?
5. Які особливості організації роботи ресторану при готелі?
6. Які основні елементи презентації готельного підприємства?
7. Яке значення має презентація для просування послуг?
8. Як обрати технологію обслуговування відповідно до потреб гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з принципами організації підприємств харчування при готелях.
2. Визначення технологій обслуговування гостей.
3. Аналіз роботи служби харчування у готелі.

4. Вибір технологій обслуговування відповідно до типу закладу.
5. Розробка структури презентації готельного підприємства.
6. Створення презентації щодо послуг та можливостей готелю.
7. Формулювання висновків щодо організації роботи підприємства.

Практичні завдання:

1. Проаналізувати організацію роботи підприємства харчування при готелі.
2. Визначити технології обслуговування гостей у ресторані готелю.
3. Запропонувати шляхи підвищення якості обслуговування.
4. Розробити структуру презентації готельного підприємства.
5. Підготувати презентацію послуг готелю.
6. Оцінити ефективність застосування технологій обслуговування.

Список рекомендованих 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.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ

Високий рівень (10–12 балів)

Бали	Критерії оцінювання
12	Завдання виконано повністю, правильно та самостійно. Здобувач освіти демонструє глибокі знання теоретичного матеріалу, вміє аналізувати, узагальнювати інформацію, застосовувати її у практичній діяльності. Робота оформлена відповідно до вимог.
11	Завдання виконано повністю, допущено незначні неточності. Здобувач освіти демонструє достатній рівень знань та вмінь застосовувати їх у практичній діяльності.
10	Завдання виконано в основному правильно, але з незначними помилками у змісті або оформленні. Теоретичний матеріал засвоєно на достатньому рівні.

Достатній рівень (7–9 балів)

Бали	Критерії оцінювання
9	Завдання виконано з незначними помилками. Здобувач освіти частково застосовує знання у практичній діяльності.
8	Завдання виконано не повністю або містить помилки у змісті. Виявляється недостатня самостійність при виконанні роботи.
7	Завдання виконано частково. Теоретичні знання застосовуються на базовому рівні.

Середній рівень (4–6 балів)

Бали	Критерії оцінювання
6	Завдання виконано частково з помилками. Виявляються труднощі у застосуванні знань.
5	Завдання виконано з суттєвими помилками. Знання носять фрагментарний характер.
4	Завдання виконано на мінімальному рівні. Відсутнє розуміння окремих положень теми.

Початковий рівень (1–3 бали)

Бали	Критерії оцінювання
3	Завдання виконано частково, із значними помилками.
2	Завдання виконано неправильно або не в повному обсязі.
1	Завдання не виконано або виконано з грубими помилками.