Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні матеріали для проведення самостійної роботи 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

Самостійна робота здобувачів освіти є важливою складовою освітнього процесу під час вивчення дисципліни «Вступ до професійного розвитку з готельно-ресторанної справи» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та спрямована на формування базових професійних знань, умінь і навичок, необхідних для подальшого опанування фахових дисциплін. Загальний обсяг самостійної роботи становить 30 годин.

Метою самостійної роботи є закріплення теоретичних знань щодо особливостей професійної діяльності у сфері готельно-ресторанного господарства, розвиток навичок самостійного опрацювання навчального матеріалу, формування у здобувачів освіти здатності аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та застосовувати отримані знання у майбутній професійній діяльності.

Виконання самостійних завдань сприяє:

- формуванню уявлення про структуру та функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства;
- розвитку професійного мислення та відповідального ставлення до обраної професії;
- засвоєнню основ організації обслуговування споживачів у закладах індустрії гостинності;
- набуттю навичок планування та організації подієвих заходів як складової сервісної діяльності;
- розвитку комунікативних та організаційних компетентностей.

Самостійна робота виконується відповідно до тематики дисципліни та передбачає опрацювання теоретичного матеріалу, підготовку конспектів, виконання аналітичних завдань, а також формування висновків щодо ролі майбутнього фахівця у забезпеченні якості послуг у сфері гостинності.

Результати виконання самостійної роботи сприяють формуванню загальних та професійних компетентностей здобувачів освіти, що визначені освітньою програмою підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи, та забезпечують підґрунтя для подальшого вивчення професійно орієнтованих дисциплін.

Розподіл годин самостійної роботи за темами:

1. Дослідження сучасних тенденцій розвитку сфери гостинності в Україні та світі. Аналіз класифікації готелів за категоріями та рівнем сервісу на прикладі обраного регіону (2 години)
2. Порівняльний аналіз типів готельних підприємств (готель, мотель, апарт-готель, хостел) за основними характеристиками (2 години).
3. Розробка організаційної схеми управління готелем середнього класу (2 години).
4. Аналіз ролі керівника у забезпеченні ефективного функціонування готельного підприємства. Дослідження впливу структури управління на якість обслуговування гостей (2 години).
5. Розробка рекомендацій щодо оптимізації роботи готельного господарства. Аналіз концепцій організації ресторанного господарства в готелях різних категорій (2 години).
6. Дослідження функцій та завдань ключових служб готелю (ресепшн, служба прибирання, консьєрж). Розробка інструкції для персоналу однієї із служб готелю (2 години).
7. Аналіз сучасних тенденцій розвитку ресторанного бізнесу в готелях. Порівняльний аналіз концепцій ресторанного обслуговування («all inclusive», «à la carte») та обґрунтування їх доцільності (2 години).
8. Розробка алгоритму роботи служби бронювання та реєстрації готелю (2 години).
9. Аналіз впливу автоматизованих систем бронювання на ефективність обслуговування гостей. Дослідження прикладу впровадження нової послуги в готельному підприємстві (2 години).
10. SWOT-аналіз послуг конкретного готелю. Оцінка якості надання послуг на прикладі готелю та розробка пропозицій щодо її покращення (2 години).
11. Дослідження процедури сертифікації готельних послуг в Україні (2 години).
12. Дослідження типів обслуговування (самообслуговування, обслуговування офіціантом, конс'єрж-сервіс) у конкретному закладі (2 години).
13. Порівняльний аналіз відповідності видів обслуговування та категорії готелю. Розробка покрокового плану обслуговування VIP-гостей. Розробка пакету документів для реєстрації та виїзду гостей (2 години).
14. Аналіз правил оформлення супровідних документів для готелю. Розробка анкети оцінки якості обслуговування гостей готелю (2 години).
15. Дослідження впливу професійної культури персоналу на задоволеність клієнтів. Планування рекламної кампанії готелю на сезон відпусток (2 години).

Результати самостійної роботи оцінюються під час поточного контролю, захисту рефератів, презентацій. Оцінювання здійснюється за 12-бальною шкалою відповідно до Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти.

Самостійна робота №1 *(2 години)*

Тема. Дослідження сучасних тенденцій розвитку сфери гостинності в Україні та світі. Аналіз класифікації готелів за категоріями та рівнем сервісу на прикладі обраного регіону

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння сучасних тенденцій розвитку сфери гостинності в Україні та світі, а також ознайомити з принципами класифікації готелів за категоріями та рівнем сервісу з метою подальшого застосування отриманих знань у професійній діяльності у сфері готельно-ресторанного господарства.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності в Україні та світі.
2. Визначити основні напрями розвитку підприємств готельного господарства у сучасних умовах функціонування сфери послуг.
3. Дослідити підходи до класифікації готелів за категоріями відповідно до рівня надання послуг.
4. Провести аналіз готелів обраного регіону *(наприклад, Львівської області)* за категоріями та рівнем сервісного обслуговування.
5. Зробити узагальнений висновок щодо особливостей розвитку готельного господарства у досліджуваному регіоні.

Питання для самоконтролю:

1. Які сучасні тенденції розвитку сфери гостинності у світі?
2. Які особливості розвитку готельного господарства в Україні?
3. За якими критеріями здійснюється класифікація готелів?
4. Які категорії готелів існують залежно від рівня сервісу?
5. Яке значення має категоризація готелів для споживачів послуг?
6. Які особливості розвитку готельної індустрії у обраному регіоні?

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.

Самостійна робота №2 *(2 години)*

Тема. Порівняльний аналіз типів готельних підприємств (готель, мотель, апарт-готель, хостел) за основними характеристиками

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння особливостей функціонування різних типів готельних підприємств та їх відмінностей за основними характеристиками обслуговування.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо типів готельних підприємств.
2. Визначити основні характеристики кожного типу засобів розміщення.
3. Провести порівняльний аналіз за рівнем сервісу та умовами проживання.
4. Зробити узагальнений висновок щодо доцільності функціонування різних типів підприємств.

Питання для самоконтролю:

1. Які типи готельних підприємств існують?
2. У чому їх відмінності?
3. Які послуги надаються?
4. Яка категорія споживачів?
5. Яке значення має тип 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.

Самостійна робота №3 *(2 години)*

Тема. Розробка організаційної схеми управління готелем середнього класу

Мета:

Сформувати уявлення про структуру управління готельним підприємством середнього класу.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо управління готелем.
2. Визначити основні структурні підрозділи.
3. Розробити організаційну схему управління.
4. Обґрунтувати функції кожного підрозділу.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке організаційна структура?
2. Які підрозділи функціонують?
3. Яка роль керівника?
4. Як розподіляються обов'язки?
5. Яке значення має структура?

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.

Самостійна робота №4 *(2 години)*

Тема. Аналіз ролі керівника у забезпеченні ефективного функціонування готельного підприємства

Мета:

Сформувати розуміння ролі керівника у забезпеченні ефективної діяльності готелю.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо управління.
2. Визначити функції керівника.
3. Дослідити вплив структури управління.
4. Навести приклади підвищення якості обслуговування.

Питання для самоконтролю:

1. Яка роль керівника?
2. Які функції він виконує?
3. Як структура впливає на якість?
4. Яке значення має управління?
5. Як оцінюється ефективність?

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.

Самостійна робота №5 *(2 години)*

Тема. Розробка рекомендацій щодо оптимізації роботи готельного господарства

Мета:

Сформувати навички аналізу діяльності готелю з метою оптимізації його роботи.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо діяльності готелів.
2. Проаналізувати організацію роботи.
3. Визначити недоліки.
4. Розробити рекомендації щодо покращення.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке оптимізація?
2. Які проблеми можуть виникати?
3. Як покращити роботу?
4. Яка роль персоналу?
5. Яке значення має ефективність?

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.

Самостійна робота №6 *(2 години)*

Тема. Дослідження функцій та завдань ключових служб готелю

Мета:

Сформувати розуміння функцій основних служб готелю.

Завдання для виконання:
1. Опрацювати матеріал щодо служб готелю.
2. Визначити функції ресепшн.
3. Охарактеризувати роботу служби прибирання.
4. Розробити інструкцію для однієї із служб.

Питання для самоконтролю:
1. Які служби функціонують?
2. Які їх функції?
3. Яка роль персоналу?
4. Як організовується робота?
5. Яке значення має взаємодія?

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.

Самостійна робота №7 *(2 години)*

Тема. Аналіз сучасних тенденцій розвитку ресторанного бізнесу в готелях

Мета:

Сформувати уявлення про сучасні концепції ресторанного обслуговування.

Завдання для виконання:
1. Опрацювати матеріал щодо концепцій.
2. Провести порівняльний аналіз.
3. Визначити переваги.
4. Обґрунтувати доцільність використання.

Питання для самоконтролю:
1. Які концепції існують?
2. У чому їх відмінність?
3. Які переваги?
4. Яка роль ресторану?
5. Яке значення має 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.

Самостійна робота №8 *(2 години)*

Тема. Розробка алгоритму роботи служби бронювання

Мета:

Сформувати розуміння процесу бронювання.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо бронювання.
2. Визначити етапи.
3. Розробити алгоритм.
4. Охарактеризувати процедуру.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке бронювання?
2. Які етапи?
3. Як здійснюється реєстрація?
4. Яка роль служби?
5. Яке значення має облік?

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.

Самостійна робота №9 ***(2 години)***

Тема. Аналіз впливу автоматизованих систем бронювання

Мета:

Сформувати уявлення про роль автоматизації.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо систем.
2. Визначити їх вплив.
3. Проаналізувати приклад.
4. Зробити висновок.

Питання для самоконтролю:

1. Які системи використовуються?
2. Яка їх роль?
3. Як впливають?
4. Які переваги?
5. Яке значення має автоматизація?

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.

Самостійна робота №10 ***(2 години)***

Тема. SWOT-аналіз послуг конкретного готелю

Мета:

Сформувати навички стратегічного аналізу.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо SWOT-аналізу.
2. Провести аналіз.
3. Оцінити якість.
4. Розробити пропозиції.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке SWOT-аналіз?
2. Які його складові?
3. Як оцінюється якість?
4. Які переваги?
5. Яке значення має аналіз?

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.

Самостійна робота №11 *(2 години)*

Тема. Дослідження процедури сертифікації готельних послуг в Україні

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння нормативно-правових засад сертифікації готельних послуг в Україні, визначити її значення для забезпечення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо процедури сертифікації готельних послуг в Україні.
2. Визначити основні вимоги до надання готельних послуг відповідно до чинного законодавства.
3. Охарактеризувати етапи проведення сертифікації підприємств готельного господарства.
4. Проаналізувати вплив сертифікації на рівень обслуговування гостей.
5. Зробити висновок щодо значення сертифікації для функціонування готелю.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке сертифікація готельних послуг?
2. Які вимоги висуваються до підприємств?
3. Які етапи сертифікації існують?
4. Яка роль сертифікації у підвищенні якості послуг?
5. Яке значення має сертифікація?

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.

Самостійна робота №12 *(2 години)*

Тема. Дослідження типів обслуговування у конкретному закладі

Мета:

Сформувати уявлення про різні типи обслуговування у сфері гостинності та визначити їх вплив на якість надання послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо типів обслуговування у закладах гостинності.
2. Визначити особливості самообслуговування, обслуговування офіціантом та конс'єрж-сервісу.
3. Проаналізувати застосування різних видів обслуговування у конкретному закладі.
4. Охарактеризувати рівень якості обслуговування гостей.
5. Зробити висновок щодо ефективності використання відповідного типу обслуговування.

Питання для самоконтролю:

1. Які типи обслуговування існують?
2. У чому їх особливості?
3. Як вони застосовуються?
4. Який їх вплив на якість?
5. Яке значення має сервіс?

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.

Самостійна робота №13 *(2 години)*

Тема. Порівняльний аналіз відповідності видів обслуговування та категорії готелю

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння взаємозв'язку між категорією готелю та рівнем сервісного обслуговування гостей.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо категорій готелів.
2. Визначити відповідність рівня обслуговування категорії готелю.
3. Розробити покроковий план обслуговування VIP-гостей.
4. Охарактеризувати процедуру реєстрації та виїзду гостей.
5. Розробити пакет документів для обслуговування гостей.

Питання для самоконтролю:

1. Які категорії готелів існують?
2. Які види обслуговування застосовуються?
3. Яка роль VIP-сервісу?
4. Як здійснюється реєстрація гостей?
5. Яке значення має рівень сервісу?

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.

Самостійна робота №14 *(2 години)*

Тема. Аналіз правил оформлення супровідних документів для готелю

Мета:

Сформувати розуміння особливостей оформлення супровідної документації у процесі обслуговування гостей готелю.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо ведення документації.
2. Визначити основні види документів.
3. Охарактеризувати порядок їх оформлення.
4. Розробити анкету оцінки якості обслуговування гостей.
5. Зробити висновок щодо значення документації.

Питання для самоконтролю:

1. Які документи використовуються?
2. Як здійснюється їх оформлення?
3. Яка роль документації?
4. Як оцінюється якість?
5. Яке значення має контроль?

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.

Самостійна робота №15 *(2 години)*

Тема. Дослідження впливу професійної культури персоналу на задоволеність клієнтів

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти розуміння впливу професійної культури персоналу на якість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів готельного підприємства.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати матеріал щодо професійної культури персоналу.
2. Визначити чинники, що впливають на задоволеність клієнтів.
3. Охарактеризувати роль персоналу у формуванні іміджу готелю.
4. Розробити план рекламної кампанії готелю на сезон відпусток.
5. Зробити висновок щодо значення культури обслуговування.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке професійна культура?
2. Які чинники впливають на задоволеність клієнтів?
3. Яка роль персоналу?
4. Як формується імідж готелю?
5. Яке значення має якість 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.