Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні матеріали для проведення лекцій з дисципліни «Організація обслуговування в готелях»

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 «Організація обслуговування в готелях» є складовою освітньо-професійної програми підготовки здобувачів фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» та спрямована на формування у здобувачів освіти системи професійних знань, умінь і навичок щодо організації процесу надання готельних послуг відповідно до сучасних стандартів індустрії гостинності.

Метою курсу є формування у здобувачів освіти професійних компетентностей з організації обслуговування гостей у готелях, ознайомлення з технологіями надання готельних послуг, принципами функціонування основних служб готельного підприємства, розвиток навичок професійної взаємодії з клієнтами та забезпечення високого рівня сервісу відповідно до вимог сучасного ринку праці.

Цілями курсу є:

- формування знань щодо організації процесу обслуговування споживачів у готелях;
- ознайомлення з основними службами готельного підприємства та їх функціями;
- розкриття особливостей роботи служби прийому та розміщення;
- формування уявлення про організацію роботи служби покоївок;
- ознайомлення з технологією бронювання готельних послуг;
- формування знань щодо стандартів обслуговування гостей у готелях;
- розвиток навичок професійної комунікації у процесі обслуговування клієнтів;
- формування здатності працювати у команді в умовах готельного підприємства;
- ознайомлення з вимогами до якості готельних послуг;
- стимулювання мотивації до професійного розвитку у сфері готельного господарства.

Зміст навчальної дисципліни передбачає вивчення таких блоків:

- ✓ організація процесу обслуговування у готельному підприємстві;
- ✓ служба прийому та розміщення: функції та організація роботи;
- ✓ технологія бронювання номерного фонду;
- ✓ організація роботи служби покоївок;
- ✓ стандарти обслуговування гостей у готелі;
- ✓ організація додаткових готельних послуг;
- ✓ професійна етика працівників готелю;
- ✓ контроль якості обслуговування у готелях;
- ✓ взаємодія служб готельного підприємства у процесі обслуговування гостей.

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

Загальний обсяг дисципліни становить 210 годин, з яких:

100 годин – лекційні заняття;

46 годин – практичні заняття;

64 години – самостійна робота.

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

Формою підсумкового контролю є екзамен. 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 гостинності як комплексної послуги

Мета: сформувати у здобувачів освіти системне уявлення про сутність гостинності як складової індустрії обслуговування та визначити її особливості як комплексної готельної послуги.

Завдання:

- розкрити зміст поняття «гостинність»;
- визначити основні складові гостинності;
- охарактеризувати гостинність як комплексну послугу;
- проаналізувати споживчі властивості готельних послуг;
- сформувати розуміння ролі персоналу у створенні якісного сервісу.

План лекції:

1. Сутність поняття «гостинність».
2. Гостинність як складова індустрії послуг.
3. Матеріальні та нематеріальні елементи гостинності.
4. Споживчі властивості готельних послуг.
5. Роль персоналу у формуванні якості обслуговування.

Конспект лекції

Гостинність є одним із ключових понять у сфері готельного господарства та важливою складовою індустрії обслуговування. У сучасному розумінні гостинність — це комплекс заходів, спрямованих на забезпечення комфортних умов перебування споживачів у закладах тимчасового розміщення.

У сфері готельного обслуговування гостинність розглядається як результат професійної діяльності працівників підприємства, спрямованої на задоволення потреб клієнтів у проживанні, відпочинку, безпеці та додаткових послугах.

Гостинність має комплексний характер і включає матеріальні та нематеріальні складові.

До матеріальних складових належать:

- номерний фонд;
- меблі;
- обладнання;
- інженерні комунікації;
- інфраструктура готелю;
- технічне оснащення приміщень.

До нематеріальних складових належать:

- культура обслуговування;
- професійна поведінка персоналу;
- швидкість реагування на потреби клієнтів;
- ввічливість та компетентність працівників;
- психологічний комфорт гостя;
- рівень сервісу.

Готельні послуги як різновид послуг мають певні споживчі властивості:

- невідчутність – неможливість оцінити послугу до моменту її отримання;
- нерозривність процесів виробництва та споживання;
- мінливість якості надання послуг;
- нездатність до зберігання;
- комплексність обслуговування.

Якість гостинності значною мірою залежить від рівня професійної підготовки персоналу, дотримання стандартів обслуговування та ефективної організації процесу надання послуг.

Отже, гостинність є складним соціально-економічним явищем, що поєднує матеріальні ресурси підприємства та професійну діяльність працівників у процесі задоволення потреб споживачів.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 2

Тема: Модель гостинності у системі «гість – послуга – середовище». Готельна індустрія як галузь забезпечення якісного відпочинку

Мета: ознайомити здобувачів освіти із сучасною моделлю гостинності у системі «гість – послуга – середовище» та визначити місце готельної індустрії у забезпеченні якісного відпочинку споживачів.

Завдання:

- розкрити зміст моделі гостинності;
- визначити роль гостя як споживача послуг;
- охарактеризувати поняття готельної послуги;
- визначити значення середовища обслуговування;
- сформувати уявлення про готельну індустрію як складову сфери послуг.

План лекції:

1. Модель гостинності у сучасній індустрії обслуговування.
2. Система взаємовідносин «гість – послуга – середовище».
3. Поняття готельної індустрії.
4. Основні функції готельної індустрії.
5. Роль готельної індустрії у забезпеченні якісного відпочинку.

Конспект лекції

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності процес надання готельних послуг розглядається як система взаємодії між гостем, послугою та середовищем обслуговування.

Основою цієї системи є модель:

«Гість – Послуга – Середовище»

Гість є центральним елементом системи та виступає споживачем готельних послуг. Він має індивідуальні потреби, очікування та вимоги до якості обслуговування, які повинні бути задоволені у процесі перебування у готелі.

До основних потреб гостя належать:

- потреба у проживанні;
- потреба у безпеці;
- потреба у комфорті;
- потреба у відпочинку;
- потреба у якісному сервісі.

Послуга є результатом діяльності готельного підприємства, спрямованої на задоволення потреб клієнта. До основних готельних послуг належать:

- послуги розміщення;
- послуги харчування;
- інформаційні послуги;
- побутові послуги;
- транспортні послуги;
- додаткові послуги.

Середовище обслуговування включає матеріальні та нематеріальні умови, у яких здійснюється процес обслуговування:

- матеріально-технічну базу підприємства;
- санітарно-гігієнічний стан приміщень;
- дизайн інтер’єру;
- атмосферу закладу;
- корпоративну культуру;
- професійну поведінку персоналу.

Взаємодія зазначених елементів визначає рівень якості обслуговування у готелі та формує загальне враження гостя від перебування у закладі.

Готельна індустрія є галуззю економіки, що об’єднує підприємства, діяльність яких спрямована на надання послуг тимчасового проживання та організацію відпочинку.

Основними функціями готельної індустрії є:

- забезпечення умов проживання;
- організація відпочинку;
- надання додаткових послуг;
- обслуговування туристів;
- створення комфортного середовища перебування.

Таким чином, ефективна організація взаємодії між гостем, послугою та середовищем є основою якісного готельного обслуговування та забезпечення належного рівня відпочинку споживачів.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 3

Тема: Розвиток світового готельного господарства: сучасний стан та перспективи

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про історичні етапи розвитку світового готельного господарства, його сучасний стан та основні тенденції розвитку в умовах глобалізації сфери послуг.

Завдання:

- розглянути основні етапи розвитку готельного господарства у світі;
- охарактеризувати сучасний стан готельної індустрії;
- визначити чинники розвитку готельного господарства;
- проаналізувати сучасні тенденції функціонування готельних підприємств;
- з’ясувати перспективи розвитку готельної індустрії.

План лекції:

1. Історичні передумови розвитку готельного господарства.
2. Основні етапи розвитку світового готельного бізнесу.
3. Сучасний стан готельної індустрії.
4. Чинники розвитку готельного господарства.
5. Перспективи розвитку готельної індустрії.

Конспект лекції

Готельне господарство є важливою складовою індустрії гостинності та відіграє значну роль у розвитку туризму та економіки держав. Його становлення пов’язане з розвитком подорожей, торгівлі та суспільних відносин.

Перші засоби розміщення виникли ще у період античності у вигляді постоялих дворів, заїжджих будинків та трактирів. Вони надавали

мандрівникам можливість відпочинку, харчування та тимчасового проживання.

Подальший розвиток готельного господарства відбувався у декілька етапів:

- появa перших організованих закладів розміщення;
- розвиток готельної справи у період індустріалізації;
- формування міжнародних готельних мереж;
- стандартизація готельних послуг;
- впровадження сучасних технологій обслуговування.

У сучасних умовах готельна індустрія є однією з найбільш динамічних галузей сфери послуг. Її розвиток зумовлений зростанням туристичних потоків, підвищенням мобільності населення, розвитком міжнародних економічних зв'язків та збільшенням попиту на якісні послуги розміщення.

До основних чинників розвитку готельного господарства належать:

- розвиток міжнародного туризму;
- урбанізація;
- глобалізація економіки;
- підвищення рівня життя населення;
- розвиток транспортної інфраструктури;
- зростання ділової активності.

Сучасними тенденціями розвитку готельної індустрії є:

- підвищення стандартів обслуговування;
- розвиток мережевих готелів;
- впровадження інноваційних технологій;
- індивідуалізація обслуговування;
- екологізація готельного бізнесу;
- автоматизація процесів обслуговування.

Перспективи розвитку готельного господарства пов'язані з подальшим удосконаленням якості послуг, впровадженням цифрових технологій, розширенням спектра додаткових послуг та підвищенням конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

◆ ЛЕКЦІЯ 4

Тема: Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення

Мета: ознайомити здобувачів освіти з впливом науково-технічного прогресу на розвиток туристичної діяльності та функціонування сучасних засобів розміщення.

Завдання:

- визначити роль науково-технічного прогресу у розвитку туризму;
- охарактеризувати технологічні зміни у сфері готельного господарства;
- розглянути сучасні інформаційні технології у готелях;
- проаналізувати вплив автоматизації на якість обслуговування;
- сформувати уявлення про інноваційні тенденції у засобах розміщення.

План лекції:

1. Поняття науково-технічного прогресу.
2. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму.
3. Використання сучасних технологій у готельному господарстві.
4. Автоматизація процесів обслуговування у готелях.
5. Інноваційні тенденції розвитку засобів розміщення.

Конспект лекції

Науково-технічний прогрес є важливим чинником розвитку сучасного суспільства та суттєво впливає на всі сфери економічної діяльності, зокрема туризм і готельне господарство.

Розвиток транспортних засобів, інформаційних технологій та засобів комунікації сприяв зростанню мобільності населення, що у свою чергу призвело до збільшення туристичних потоків і підвищення попиту на послуги розміщення.

У готельному господарстві науково-технічний прогрес проявляється через:

- впровадження автоматизованих систем управління;
- використання електронних систем бронювання;
- застосування сучасних засобів зв’язку;
- використання комп’ютерних програм для обліку клієнтів;
- впровадження систем контролю доступу;
- використання енергозберігаючих технологій.

Сучасні інформаційні технології дозволяють оптимізувати роботу служб готелю, підвищити ефективність управління підприємством та покращити якість обслуговування гостей.

Автоматизація процесів обслуговування сприяє:

- скороченню часу обслуговування клієнтів;
- зменшенню кількості помилок у роботі персоналу;
- підвищенню рівня комфорту для гостей;
- забезпеченню безпеки проживання;

- покращенню контролю якості послуг.

Інноваційні технології, що застосовуються у сучасних засобах розміщення, включають:

- електронні ключі;
- системи «розумний номер»;
- онлайн-бронювання;
- автоматизовані системи реєстрації гостей;
- інтерактивні інформаційні системи.

Таким чином, впровадження досягнень науково-технічного прогресу сприяє підвищенню конкурентоспроможності готельних підприємств та покращенню якості туристичних послуг.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 5

Тема: Державне регулювання готельної галузі. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму

Мета: ознайомити здобувачів освіти з основами державного регулювання готельної діяльності та принципами функціонування органів стандартизації у сфері туризму і готельного господарства в Україні.

Завдання:

- розкрити сутність державного регулювання готельної галузі;
- визначити роль органів стандартизації у сфері туризму;
- ознайомити з порядком затвердження стандартів;
- охарактеризувати процес сертифікації готельних послуг;
- сформувати уявлення про значення стандартів у забезпеченні якості обслуговування.

План лекції:

1. Державне регулювання готельної діяльності.
2. Органи стандартизації у сфері туризму в Україні.
3. Принципи стандартизації готельних послуг.
4. Порядок затвердження та реєстрації стандартів.
5. Сертифікація готельних послуг.

Конспект лекції

Готельна діяльність в Україні є складовою сфери послуг і підлягає державному регулюванню з метою забезпечення належного рівня якості обслуговування, безпеки споживачів та захисту їх прав.

Державне регулювання готельної галузі здійснюється шляхом:

- розроблення нормативно-правових актів;
- впровадження стандартів якості;
- проведення сертифікації послуг;
- контролю за дотриманням вимог законодавства;
- встановлення правил функціонування засобів розміщення.

Важливу роль у забезпеченні якості готельних послуг відіграють органи стандартизації, діяльність яких спрямована на розроблення, затвердження та впровадження національних стандартів.

Основними принципами стандартизації у сфері готельного господарства є:

- забезпечення якості послуг;
- підвищення конкурентоспроможності підприємств;
- уніфікація вимог до обслуговування;
- забезпечення безпеки клієнтів;
- раціональне використання ресурсів.

Стандарти у сфері туризму та готельного господарства встановлюють вимоги до:

- якості обслуговування;
- матеріально-технічної бази;
- рівня комфорту;
- професійної підготовки персоналу;
- умов проживання.

Затвердження стандартів здійснюється відповідними державними органами у встановленому законодавством порядку. Після затвердження стандарти підлягають державній реєстрації та впроваджуються у діяльність підприємств сфери гостинності.

Сертифікація готельних послуг є процедурою підтвердження відповідності послуг встановленим вимогам стандартів та сприяє підвищенню довіри споживачів до готельних підприємств.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.

7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 6

Тема: Системи стандартизації у готельному господарстві. Уніфікація, спеціалізація та взаємозамінність

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про системи стандартизації у готельному господарстві та розкрити сутність уніфікації, спеціалізації і взаємозамінності у сфері надання готельних послуг.

Завдання:

- розкрити зміст систем стандартизації;
- визначити сутність уніфікації у сфері готельних послуг;
- охарактеризувати поняття спеціалізації;
- визначити значення взаємозамінності;
- ознайомити з розвитком вітчизняних систем стандартів.

План лекції:

1. Поняття системи стандартизації.
2. Сутність уніфікації у готельному господарстві.
3. Спеціалізація у сфері надання готельних послуг.
4. Взаємозамінність у процесі обслуговування.
5. Розвиток національних систем стандартів.

Конспект лекції

Стандартизація є важливим елементом функціонування готельного господарства, що забезпечує встановлення єдиних вимог до якості послуг, умов обслуговування та матеріально-технічної бази підприємств.

Система стандартизації передбачає розроблення нормативних документів, які регламентують діяльність підприємств готельної індустрії та сприяють підвищенню якості обслуговування.

Одним із основних напрямів стандартизації є уніфікація, що передбачає встановлення однакових вимог до процесів обслуговування, обладнання, номерного фонду та рівня сервісу.

Уніфікація дозволяє:

- підвищити ефективність обслуговування;
- забезпечити стабільну якість послуг;
- спростити процес управління підприємством;
- створити єдині стандарти діяльності.

Спеціалізація у готельному господарстві полягає у зосередженні діяльності підприємства або його структурних підрозділів на виконанні певних функцій або наданні конкретних видів послуг.

Спеціалізація сприяє:

- підвищенню продуктивності праці;
- покращенню якості обслуговування;
- ефективнішому використанню ресурсів;
- вдосконаленню організації роботи.

Взаємозамінність передбачає можливість використання різних елементів обладнання або виконання функцій працівниками без зниження якості обслуговування.

Взаємозамінність забезпечує:

- безперервність процесу обслуговування;
- гнучкість у роботі персоналу;
- ефективне використання ресурсів;
- оперативність надання послуг.

Розвиток вітчизняної системи стандартів спрямований на гармонізацію національних вимог із міжнародними стандартами, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності готельних підприємств України на світовому ринку послуг.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 7

Тема: Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні. Міждержавні стандарти

Мета: ознайомити здобувачів освіти з нормативно-правовою базою діяльності підприємств готельного господарства в Україні та міждержавними стандартами у сфері готельних послуг.

Завдання:

- розкрити сутність нормативно-правового регулювання готельної діяльності;
- визначити основні законодавчі акти у сфері готельного господарства;
- охарактеризувати міждержавні стандарти у сфері туризму;
- сформувати уявлення про значення нормативних документів у роботі готелів;
- з’ясувати роль стандартів у забезпеченні якості готельних послуг.

План лекції:

1. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності.
2. Законодавча база діяльності підприємств готельного господарства.

3. Міждержавні стандарти у сфері готельних послуг.
4. Нормативно-правові документи у сфері туризму.
5. Значення стандартів у забезпеченні якості обслуговування.

Конспект лекції

Діяльність підприємств готельного господарства в Україні регулюється системою нормативно-правових актів, що визначають організаційні, економічні та правові засади функціонування засобів розміщення.

До основних нормативно-правових документів, що регламентують діяльність готельних підприємств, належать:

- Конституція України;
- Господарський кодекс України;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про туризм»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- інші нормативно-правові акти у сфері надання послуг.

Нормативно-правове регулювання готельної діяльності спрямоване на:

- забезпечення належної якості послуг;
- захист прав споживачів;
- встановлення вимог до умов проживання;
- регламентацію взаємовідносин між виконавцем та споживачем послуг;
- забезпечення безпеки клієнтів.

Важливе значення у сфері готельного господарства мають міждержавні стандарти, що встановлюють єдині вимоги до якості обслуговування, технічного оснащення та рівня комфорту засобів розміщення.

Міждержавні стандарти сприяють:

- гармонізації національних вимог із міжнародними;
- підвищенню рівня обслуговування;
- забезпеченню конкурентоспроможності підприємств;
- розвитку міжнародного туризму.

Таким чином, нормативно-правова база є основою функціонування підприємств готельного господарства та забезпечує правові умови для надання якісних готельних послуг.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.

7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 8

Тема: Нормативно-експлуатаційні документи. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про нормативно-експлуатаційні документи, що регламентують діяльність готелів, та правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Завдання:

- визначити поняття нормативно-експлуатаційних документів;
- охарактеризувати правила користування готелями;
- ознайомити з порядком надання готельних послуг;
- визначити права та обов'язки споживачів і виконавців;
- сформувати розуміння значення внутрішніх регламентів у роботі готелю.

План лекції:

1. Поняття нормативно-експлуатаційних документів.
2. Види нормативно-експлуатаційної документації.
3. Правила користування готелями.
4. Порядок надання готельних послуг.
5. Права та обов'язки споживачів і виконавців.

Конспект лекції

Нормативно-експлуатаційні документи є складовою системи управління готельним підприємством та визначають порядок організації обслуговування гостей, використання матеріально-технічної бази та надання готельних послуг.

До нормативно-експлуатаційної документації належать:

- правила внутрішнього розпорядку;
- посадові інструкції працівників;
- стандарти обслуговування;
- інструкції з експлуатації обладнання;
- технологічні карти обслуговування;
- правила користування готелем.

Правила користування готелями встановлюють порядок:

- бронювання номерів;
- оформлення проживання;
- користування додатковими послугами;
- розрахунків за проживання;
- дотримання вимог безпеки.

Порядок надання готельних послуг передбачає:

- укладання договору між споживачем і виконавцем;
- реєстрацію споживача;
- надання номера для проживання;
- забезпечення додаткових послуг;
- проведення розрахунків за отримані послуги.

Споживачі мають право на:

- отримання якісних послуг;
- безпечні умови проживання;
- достовірну інформацію про послуги;
- відшкодування збитків у разі неналежного надання послуг.

Виконавці готельних послуг зобов'язані:

- забезпечувати належну якість обслуговування;
- дотримуватися встановлених стандартів;
- гарантувати безпеку проживання;
- надавати повну інформацію про послуги.

Отже, дотримання нормативно-експлуатаційних документів та правил користування готелями є необхідною умовою ефективної організації обслуговування у сфері готельного господарства.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 9

Тема: Готельні підприємства: характеристика та класифікація. Основні підходи до класифікації готелів у різних країнах

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про сутність готельних підприємств, основні принципи їх класифікації та підходи до класифікації засобів розміщення у різних країнах світу.

Завдання:

- розкрити поняття готельного підприємства;
- визначити основні принципи класифікації готелів;
- ознайомити з підходами до класифікації готельних підприємств у різних країнах;
- охарактеризувати найбільш поширені системи класифікації готелів;
- сформувати уявлення про значення класифікації у сфері готельного господарства.

План лекції:

1. Поняття готельного підприємства.
2. Основні принципи класифікації готельних підприємств.

3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах.
4. Найбільш поширені системи класифікації готелів.
5. Значення класифікації у готельному господарстві.

Конспект лекції

Готельне підприємство є суб'єктом господарської діяльності, що здійснює надання послуг тимчасового проживання та супутніх послуг споживачам.

Готельні підприємства виконують такі основні функції:

- забезпечення тимчасового проживання;
- організація побутового обслуговування;
- надання додаткових послуг;
- створення комфортних умов перебування;
- забезпечення безпеки проживання гостей.

Класифікація готельних підприємств є важливим елементом системи управління якістю послуг і передбачає поділ готелів на групи за певними ознаками.

Основними принципами класифікації є:

- рівень комфорту;
- місткість номерного фонду;
- місце розташування;
- призначення підприємства;
- рівень обслуговування;
- перелік наданих послуг.

У різних країнах світу застосовуються різні підходи до класифікації готелів. Найбільш поширеною є система «зіркової» класифікації, відповідно до якої готелям присвоюється певна категорія залежно від рівня якості послуг та матеріально-технічного забезпечення.

Існують також інші системи класифікації:

- бальна система;
- літерна система;
- система корон;
- система розрядів.

Класифікація готелів сприяє:

- підвищенню рівня якості послуг;
- інформуванню споживачів;
- забезпеченню конкурентоспроможності;
- встановленню єдиних вимог до обслуговування.

Таким чином, класифікація готельних підприємств є необхідною умовою ефективного функціонування готельної індустрії.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 10

Тема: Сучасні підходи до класифікації та типізація готельних підприємств

Мета: ознайомити здобувачів освіти із сучасними підходами до класифікації готельних підприємств, основними критеріями їх оцінювання та типізацією засобів розміщення.

Завдання:

- визначити сучасні підходи до класифікації готелів;
- охарактеризувати основні критерії класифікації;
- визначити чинники, що впливають на категорію готелю;
- розкрити поняття типізації готельних підприємств;
- сформувати уявлення про види готелів залежно від їх призначення.

План лекції:

1. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств.
2. Основні критерії класифікації готелів.
3. Чинники, що впливають на категорію готелю.
4. Поняття типізації готельних підприємств.
5. Види готельних підприємств за типами.

Конспект лекції

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності класифікація готельних підприємств здійснюється з урахуванням комплексу критеріїв, що характеризують рівень якості послуг.

До основних критеріїв класифікації готелів належать:

- рівень матеріально-технічного забезпечення;
- стан номерного фонду;
- перелік основних і додаткових послуг;
- кваліфікація персоналу;
- рівень сервісу;
- відповідність санітарно-гігієнічним нормам.

На категорію готелю впливають такі чинники:

- рівень комфорту;
- місце розташування;
- рівень обслуговування;
- технічне оснащення;
- спеціалізація підприємства.

Типізація готельних підприємств передбачає їх поділ за певними ознаками залежно від призначення, умов функціонування та контингенту споживачів.

За призначенням готелі поділяються на:

- туристичні;
- ділові;
- курортні;
- транзитні;
- сімейні;
- молодіжні.

За місцем розташування:

- міські;
- приміські;
- курортні;
- придорожні;
- аеропортові.

За рівнем обслуговування:

- економ-класу;
- середнього класу;
- високого класу.

Типізація готелів сприяє:

- підвищенню ефективності діяльності;
- вдосконаленню організації обслуговування;
- раціональному використанню ресурсів;
- підвищенню якості послуг.

Отже, сучасні підходи до класифікації та типізації готельних підприємств забезпечують ефективне функціонування засобів розміщення та задоволення потреб різних категорій споживачів.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 11

Тема: Номерний фонд у закладах розміщення. Приміщення житлової групи

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про структуру номерного фонду готелю та приміщення, що входять до житлової групи.

Завдання:

- розкрити поняття номерного фонду;
- визначити склад приміщень житлової групи;
- охарактеризувати номер як основний елемент засобу розміщення;
- визначити функціональне призначення житлових приміщень;
- сформувати уявлення про організацію житлової частини готелю.

План лекції:

1. Поняття номерного фонду.
2. Житлова група приміщень у готелі.
3. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання.
4. Функціональне призначення приміщень житлової групи.
5. Значення номерного фонду у діяльності готелю.

Конспект лекції

Номерний фонд є основною складовою матеріально-технічної бази готельного підприємства та призначений для надання послуг тимчасового проживання споживачам.

До номерного фонду належать усі житлові приміщення готелю, що використовуються для розміщення гостей. Він становить головну частину готелю та визначає його місткість, рівень комфорту та категорію.

Житлова група приміщень включає:

- житлові номери;
- санітарно-гігієнічні приміщення;
- коридори;
- холи;
- вестибюлі;
- приміщення для обслуговування гостей;
- допоміжні приміщення для персоналу.

Основним елементом номерного фонду є номер.

Номер — це окреме приміщення або комплекс приміщень, призначений для тимчасового проживання гостей та забезпечення необхідних побутових умов.

До складу номера можуть входити:

- житлова кімната;
- санвузол;
- передпокій;
- балкон або лоджія;
- робоча зона;
- зона відпочинку.

Житлова частина готелю повинна забезпечувати:

- комфортні умови проживання;

- безпечне перебування гостей;
- належний санітарно-гігієнічний стан;
- зручність користування обладнанням;
- функціональність приміщень.

Таким чином, номерний фонд є основним елементом готельного підприємства, що забезпечує виконання його головної функції — надання послуг проживання.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 12

Тема: Типи номерів у закладах розміщення та вимоги до організації номерного фонду

Мета: ознайомити здобувачів освіти з видами готельних номерів, їх характеристиками та основними вимогами до організації номерного фонду.

Завдання:

- охарактеризувати різні типи номерів;
- визначити особливості номерів залежно від кількості кімнат;
- ознайомити з обладнанням готельних номерів;
- визначити вимоги до організації номерного фонду;
- сформувати уявлення про стандарти оснащення номерів.

План лекції:

1. Класифікація готельних номерів.
2. Характеристика номерів за кількістю кімнат.
3. Обладнання готельних номерів.
4. Вимоги до організації номерного фонду.
5. Значення організації номерного фонду у забезпеченні якості послуг.

Конспект лекції

Номери у готелях класифікуються залежно від їх призначення, кількості кімнат, рівня комфорту та оснащення.

За кількістю житлових кімнат номери поділяються на:

- однокімнатні;
- двокімнатні;

- багатокімнатні.

Однокімнатні номери можуть бути:

- одномісні;
- двомісні;
- тримісні.

Двокімнатні номери зазвичай складаються з:

- спальні;
- вітальні.

Багатокімнатні номери включають:

- спальню;
- вітальню;
- робочий кабінет;
- додаткові санітарні приміщення.

Залежно від рівня комфорту виділяють такі типи номерів:

- стандарт;
- напівлюкс;
- люкс;
- апартаменти.

Номери повинні бути обладнані:

- меблями;
- освітлювальними приладами;
- системами вентиляції;
- санітарно-технічним обладнанням;
- засобами зв'язку;
- побутовою технікою.

До основних вимог щодо організації номерного фонду належать:

- забезпечення комфорту проживання;
- дотримання санітарно-гігієнічних норм;
- забезпечення безпеки гостей;
- раціональне використання площі;
- відповідність стандартам обслуговування.

Організація номерного фонду має важливе значення для забезпечення високої якості готельних послуг та підвищення рівня задоволеності споживачів.

ЛЕКЦІЯ 13

Тема: Інтер'єр у готелі. Принципи організації внутрішнього простору та елементи інтер'єру

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про принципи організації внутрішнього простору готелю, функціональне призначення інтер'єру та його основні елементи.

Завдання:

- розкрити поняття інтер'єру готельного підприємства;
- визначити принципи організації внутрішнього простору;
- охарактеризувати функції інтер'єру;

- ознайомити з основними елементами інтер’єру приміщень;
- сформувати розуміння впливу інтер’єру на якість обслуговування гостей.

План лекції:

1. Поняття інтер’єру готелю.
2. Принципи організації внутрішнього простору.
3. Функції інтер’єру у готельному підприємстві.
4. Основні елементи інтер’єру приміщень готелю.
5. Вплив інтер’єру на комфорт перебування гостей.

Конспект лекції

Інтер’єр готелю є важливою складовою організації обслуговування гостей та впливає на створення комфортних умов перебування споживачів. Він формує перше враження про заклад, визначає рівень його привабливості та сприяє підвищенню якості надання готельних послуг.

Інтер’єр — це внутрішній простір приміщення, організований відповідно до його функціонального призначення з використанням архітектурних, художніх та декоративних засобів.

Організація внутрішнього простору готелю здійснюється за такими принципами:

- функціональність;
- раціональність використання площі;
- комфортність;
- естетичність;
- безпечність;
- гармонійність поєднання елементів.

Інтер’єр у готелі виконує такі функції:

- забезпечення комфортного перебування гостей;
- створення сприятливої атмосфери;
- організація простору для відпочинку;
- забезпечення зручності користування приміщеннями;
- формування позитивного іміджу підприємства.

До основних елементів інтер’єру належать:

- меблі;
- освітлення;
- оздоблювальні матеріали;
- декоративні елементи;
- текстиль;
- кольорове оформлення;
- технічне обладнання.

Раціональна організація інтер’єру сприяє підвищенню рівня обслуговування, забезпечує зручність користування приміщеннями та позитивно впливає на емоційний стан гостей.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 14

Тема: Кольорові рішення в інтер'єрі готелю. Вплив освітлення на сприйняття кольору

Мета: ознайомити здобувачів освіти з особливостями використання кольорових рішень в інтер'єрі готелю та впливом природного і штучного освітлення на сприйняття кольору приміщень.

Завдання:

- розкрити значення кольорових рішень в інтер'єрі;
- визначити вплив кольору на емоційний стан гостей;
- охарактеризувати природне та штучне освітлення;
- проаналізувати вплив освітлення на зміну кольорового відтінку площин;
- сформувати уявлення про принципи поглинання та виділення контрастних тонів.

План лекції:

1. Значення кольору в інтер'єрі готелю.
2. Кольорові рішення у приміщеннях.
3. Природне та штучне освітлення.
4. Вплив освітлення на зміну кольорового відтінку площин.
5. Принципи поглинання та виділення контрастних тонів.

Конспект лекції

Кольорове оформлення інтер'єру є важливим засобом створення комфортного середовища у готелі. Колір впливає на психологічний стан людини, її самопочуття та сприйняття простору.

Використання кольору в інтер'єрі дозволяє:

- візуально збільшити або зменшити простір;
- створити атмосферу спокою або активності;
- підкреслити функціональне призначення приміщення;
- забезпечити естетичну привабливість інтер'єру.

Важливу роль у сприйнятті кольору відіграє освітлення.

Природне освітлення залежить від:

- розташування будівлі;
- розміру вікон;

- орієнтації приміщення;
- часу доби;
- погодних умов.

Штучне освітлення створюється за допомогою освітлювальних приладів і використовується для забезпечення необхідного рівня освітленості у приміщеннях.

Освітлення може змінювати кольоровий відтінок поверхонь. Світлі кольори відбивають світло, тоді як темні кольори його поглинають.

Принцип поглинання кольору полягає у здатності поверхні поглинати частину світлового потоку, що впливає на зміну відтінку кольору.

Контрастні тони використовуються для:

- виділення окремих елементів інтер'єру;
- зонування простору;
- створення візуальних акцентів;
- покращення орієнтації у приміщенні.

Таким чином, правильне поєднання кольорових рішень та освітлення сприяє створенню комфортного середовища перебування гостей у готелі.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 15

Тема: Готельний продукт як результат діяльності підприємства сфери гостинності

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про сутність готельного продукту, його характеристики, специфіку та складові як основної складової сфери гостинності.

Завдання:

- розкрити поняття готельного продукту;
- визначити характеристики готельного продукту;
- охарактеризувати специфіку готельного продукту;
- визначити складові комплексного готельного продукту;
- сформувати уявлення про готельний продукт як результат діяльності підприємства.

План лекції:

1. Поняття готельного продукту.
2. Характеристики готельного продукту.
3. Специфіка готельного продукту.
4. Складові комплексного готельного продукту.
5. Готельний продукт як результат господарської діяльності.

Конспект лекції

Готельний продукт є основною складовою сфери гостинності та являє собою сукупність матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються готельним підприємством з метою задоволення потреб споживачів у проживанні, відпочинку та додатковому обслуговуванні.

Готельний продукт є результатом:

- господарської діяльності;
- інтелектуальної діяльності;
- сервісної діяльності підприємства.

Основними характеристиками готельного продукту є:

- комплексність;
- невідчутність;
- нерозривність процесу створення і споживання;
- мінливість якості;
- нездатність до зберігання.

Специфіка готельного продукту полягає у тому, що він формується у процесі безпосередньої взаємодії між персоналом готелю та споживачем послуг.

До складових комплексного готельного продукту належать:

- послуги проживання;
- послуги харчування;
- побутові послуги;
- інформаційні послуги;
- транспортні послуги;
- розважальні послуги;
- додаткові сервіси.

Якість готельного продукту залежить від рівня матеріально-технічної бази підприємства, професійної підготовки персоналу та організації процесу обслуговування.

Таким чином, готельний продукт є результатом діяльності готельного підприємства, спрямованої на задоволення потреб клієнтів у сфері гостинності.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.

5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 16

Тема: Рівні готельного продукту та організація його продажу

Мета: ознайомити здобувачів освіти з рівнями комплексного готельного продукту та особливостями організації його продажу у готельному бізнесі.

Завдання:

- визначити рівні готельного продукту;
- охарактеризувати основні та додаткові послуги;
- розкрити особливості формування комплексного готельного продукту;
- визначити роль продажу готельного продукту;
- сформувати уявлення про організацію реалізації готельних послуг.

План лекції:

1. Рівні комплексного готельного продукту.
2. Основні та додаткові готельні послуги.
3. Формування готельного продукту.
4. Організація продажу готельного продукту.
5. Значення реалізації готельних послуг у діяльності підприємства.

Конспект лекції

Комплексний готельний продукт складається з декількох рівнів, які забезпечують задоволення різних потреб споживачів.

Основними рівнями готельного продукту є:

- базовий рівень;
- очікуваний рівень;
- розширений рівень.

Базовий рівень включає основні послуги, необхідні для проживання (номер, меблі, санітарно-гігієнічні умови).

Очікуваний рівень передбачає надання послуг відповідно до встановлених стандартів якості обслуговування.

Розширений рівень включає додаткові послуги, що підвищують комфорт перебування гостей:

- доступ до мережі Інтернет;
- додаткові побутові послуги;
- організацію дозвілля;
- транспортне обслуговування.

Організація продажу готельного продукту є важливим елементом діяльності підприємства та передбачає:

- бронювання номерів;

- оформлення проживання;
- надання інформації про послуги;
- проведення розрахунків;
- реалізацію додаткових сервісів.

Ефективна організація продажу готельного продукту сприяє:

- підвищенню прибутковості підприємства;
- збільшенню кількості клієнтів;
- підвищенню рівня конкурентоспроможності;
- покращенню якості 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 17

Тема: Характеристика готельних технологій. Технологічний процес споживання готельних послуг

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про готельні технології та особливості технологічного процесу споживання готельних послуг.

Завдання:

- розкрити поняття готельних технологій;
- визначити особливості технології надання готельних послуг;
- охарактеризувати технологічний процес споживання готельних послуг;
- визначити етапи взаємодії гостя з готелем;
- сформувати уявлення про значення технології обслуговування.

План лекції:

1. Поняття готельних технологій.
2. Особливості готельних технологій.
3. Технологічний процес надання послуг.
4. Технологічний процес споживання готельних послуг.
5. Етапи взаємодії гостя з готелем.

Конспект лекції

Готельні технології є сукупністю методів, прийомів та організаційних заходів, що застосовуються у процесі надання готельних послуг.

Технологія надання готельних послуг включає:

- організацію прийому гостей;
- розміщення клієнтів;
- надання основних і додаткових послуг;
- забезпечення комфортних умов проживання;
- організацію обслуговування протягом перебування гостя.

Технологічний процес споживання готельних послуг передбачає послідовність дій, що здійснюються споживачем у процесі отримання послуг.

До основних етапів технологічного процесу споживання належать:

- бронювання послуг;
- прибуття гостя;
- реєстрація та оформлення проживання;
- проживання у номері;
- користування додатковими послугами;
- розрахунок за отримані послуги;
- виїзд із готелю.

У процесі споживання готельних послуг відбувається безпосередня взаємодія між персоналом та гостем, що впливає на рівень задоволеності клієнта.

Отже, технологічний процес споживання готельних послуг є важливою складовою 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 18

Тема: Технологічний процес виробництва готельних послуг

Мета: ознайомити здобувачів освіти з технологічним процесом виробництва готельних послуг та особливостями його організації.

Завдання:

- визначити сутність процесу виробництва готельних послуг;
- охарактеризувати основні етапи виробництва;
- визначити роль персоналу у виробничому процесі;
- ознайомити з технологією обслуговування;
- сформувати уявлення про організацію виробничих процесів у готелі.

План лекції:

1. Поняття виробництва готельних послуг.
2. Основні етапи технологічного процесу виробництва.
3. Організація обслуговування гостей.
4. Роль персоналу у виробництві готельних послуг.
5. Значення технологічного процесу виробництва.

Конспект лекції

Виробництво готельних послуг є процесом створення умов для проживання та обслуговування гостей відповідно до встановлених стандартів.

Технологічний процес виробництва готельних послуг включає:

- підготовку номерного фонду;
- забезпечення санітарно-гігієнічних умов;
- організацію роботи служб готелю;
- технічне обслуговування приміщень;
- надання основних і додаткових послуг.

Основними етапами технологічного процесу виробництва є:

- підготовчий етап;
- етап безпосереднього обслуговування;
- завершальний етап.

Виробництво готельних послуг здійснюється за участю:

- служби прийому і розміщення;
- служби покоївок;
- інженерно-технічної служби;
- служби безпеки;
- інших підрозділів підприємства.

Роль персоналу у процесі виробництва готельних послуг полягає у:

- забезпеченні належного рівня обслуговування;
- дотриманні стандартів;
- створенні комфортних умов проживання;
- своєчасному реагуванні на потреби гостей.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 19

Тема: Організація роботи служби прийому і обслуговування в закладах розміщення

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про особливості організації роботи служби прийому і обслуговування гостей у готелях.

Завдання:

- визначити функції служби прийому і обслуговування;
- охарактеризувати організацію роботи служби;
- визначити вимоги до організації прийому гостей;
- ознайомити з порядком прийому та розміщення гостей;
- сформувати уявлення про стандарти обслуговування.

План лекції:

1. Служба прийому і обслуговування: призначення та функції.
2. Організація роботи служби прийому і обслуговування.
3. Основні вимоги до організації прийому гостей.
4. Порядок прийому гостей у готелі.
5. Розміщення гостей у закладах розміщення.

Конспект лекції

Служба прийому і обслуговування є одним із основних структурних підрозділів готельного підприємства, що забезпечує взаємодію між готелем та гостями.

До основних функцій служби належать:

- прийом і реєстрація гостей;
- оформлення проживання;
- надання інформації про послуги;
- організація розміщення;
- проведення розрахунків;
- координація роботи інших служб.

Організація роботи служби прийому і обслуговування передбачає:

- забезпечення безперервного обслуговування гостей;
- дотримання стандартів обслуговування;
- оперативне реагування на потреби клієнтів;
- ведення обліку номерного фонду;
- взаємодію з іншими підрозділами готелю.

До основних вимог щодо організації прийому гостей належать:

- ввічливе ставлення до клієнтів;
- оперативність обслуговування;
- точність оформлення документів;
- дотримання конфіденційності;
- забезпечення безпеки проживання.

Процес прийому гостя включає:

- зустріч гостя;
- реєстрацію;
- оформлення необхідних документів;
- надання інформації про правила проживання;

- передачу ключа від номера.

Розміщення гостя здійснюється відповідно до його побажань та наявності вільних номерів.

Таким чином, ефективна організація роботи служби прийому і обслуговування сприяє підвищенню рівня якості готельних послуг.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 20

Тема: Організація процесу бронювання і резервування місць у готелях

Мета: ознайомити здобувачів освіти з особливостями організації процесу бронювання номерів у готелях та порядком прийняття бронювань.

Завдання:

- визначити поняття бронювання;
- охарактеризувати процес резервування місць;
- ознайомити з порядком прийняття бронювань;
- визначити види бронювання;
- сформувати уявлення про значення бронювання у діяльності готелю.

План лекції:

1. Поняття бронювання і резервування місць.
2. Види бронювання номерів.
3. Організація процесу бронювання.
4. Порядок прийняття бронювань.
5. Значення бронювання у діяльності готелю.

Конспект лекції

Бронювання є процесом попереднього замовлення номерів у готелі з метою забезпечення місця для проживання гостя у визначений термін.

Резервування місць передбачає закріплення номера за клієнтом на певний період часу.

Існують такі види бронювання:

- гарантоване;
- негарантоване;

- індивідуальне;
- групове.

Процес бронювання включає:

- прийом заявки від клієнта;
- перевірку наявності вільних номерів;
- оформлення бронювання;
- підтвердження заявки;
- внесення даних у систему обліку.

Порядок прийняття бронювань передбачає:

- отримання інформації про клієнта;
- уточнення терміну проживання;
- визначення категорії номера;
- узгодження вартості послуг;
- підтвердження бронювання.

Організація бронювання дозволяє:

- планувати завантаження готелю;
- підвищувати ефективність використання номерного фонду;
- забезпечувати якісне обслуговування гостей;
- збільшувати прибутковість підприємства.

Таким чином, бронювання є важливим елементом організації обслуговування у закладах розміщення.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 21

Тема: Організація служби експлуатації номерного фонду. Підготовка номерів до поселення гостей

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію роботи служби експлуатації номерного фонду та підготовку номерів до заселення гостей.

Завдання:

- визначити функції служби експлуатації номерного фонду;
- охарактеризувати процес підготовки номерів до заселення;
- ознайомити з оснащенням житлових приміщень;

- визначити порядок обліку матеріальних цінностей;
- сформувати уявлення про супутні послуги, що надаються гостям.

План лекції:

1. Служба експлуатації номерного фонду: призначення та функції.
2. Організація підготовки номерів до поселення гостей.
3. Оснащення приміщень житлового фонду.
4. Система обліку матеріальних цінностей.
5. Супутні послуги та технологія їх надання.

Конспект лекції

Служба експлуатації номерного фонду є структурним підрозділом готельного підприємства, який забезпечує належний санітарно-гігієнічний стан номерів та створення комфортних умов проживання гостей.

До основних функцій служби належать:

- прибирання номерів;
- підготовка номерів до заселення;
- забезпечення номерів необхідним обладнанням;
- контроль за станом майна;
- надання супутніх послуг гостям.

Підготовка номерів до поселення передбачає:

- проведення поточного або генерального прибирання;
- перевірку технічного стану обладнання;
- заміну постільної білизни;
- поповнення засобів гігієни;
- підготовку меблів та інвентарю.

Оснащення житлових приміщень включає:

- меблі;
- освітлювальні прилади;
- санітарно-технічне обладнання;
- побутову техніку;
- текстильні вироби;
- засоби особистої гігієни.

Система обліку матеріальних цінностей передбачає:

- облік отримання інвентарю;
- облік руху матеріальних ресурсів;
- контроль за використанням майна;
- списування зношених або пошкоджених предметів.

Персонал служби експлуатації номерного фонду надає проживаючим супутні послуги:

- заміна постільної білизни;
- прибирання номерів;
- доставка додаткових предметів;
- прання та прасування;
- доставка кореспонденції.

Технологія надання супутніх послуг передбачає своєчасне реагування на потреби гостей та дотримання стандартів 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 22

Тема: Організація виїзду гостей. Прийом номера персоналом. Порядок складання актів

Мета: ознайомити здобувачів освіти з порядком організації виїзду гостей, прийому номерів після проживання та оформлення необхідної документації.

Завдання:

- визначити порядок організації виїзду гостей;
- охарактеризувати процес прийому номера;
- ознайомити з оформленням актів на відшкодування збитків;
- визначити порядок складання актів на забуті речі;
- сформувати уявлення про відповідальність гостей за майно готелю.

План лекції:

1. Організація виїзду гостей із готелю.
2. Прийом номера персоналом.
3. Виявлення пошкоджень майна.
4. Порядок складання актів на відшкодування збитків.
5. Порядок оформлення актів на забуті речі.

Конспект лекції

Організація виїзду гостей є завершальним етапом надання готельних послуг та передбачає виконання комплексу організаційних заходів.

Процес виїзду включає:

- повідомлення гостя про час виїзду;
- перевірку номера;
- здачу ключів;
- проведення розрахунків;
- оформлення необхідних документів.

Прийом номера здійснюється працівниками служби експлуатації номерного фонду та передбачає:

- перевірку санітарного стану приміщення;
- огляд меблів та обладнання;
- виявлення пошкоджень майна;
- перевірку комплектності інвентарю.

У разі виявлення пошкодження готельного майна складається акт на відшкодування збитків, який містить:

- опис пошкодженого майна;
- причину пошкодження;
- підпис відповідальних осіб;
- суму завданих збитків.

У випадку виявлення забутих речей оформлюється відповідний акт, у якому зазначаються:

- дата виявлення;
- опис речі;
- місце знаходження;
- прізвище відповідального працівника.

ЛЕКЦІЯ 23

Тема: Організація сервісних служб готелю. Побутове обслуговування гостей

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію роботи сервісних служб готелю та особливості побутового обслуговування гостей.

Завдання:

- визначити призначення сервісних служб готелю;
- охарактеризувати види побутових послуг;
- ознайомити з організацією побутового обслуговування;
- визначити функції персоналу сервісних служб;
- сформувати уявлення про значення додаткових послуг.

План лекції:

1. Сервісні служби готелю: призначення та функції.
2. Побутове обслуговування гостей.
3. Види побутових послуг.
4. Організація надання побутових послуг.
5. Значення сервісного обслуговування у готелі.

Конспект лекції

Сервісні служби готелю забезпечують надання додаткових послуг гостям з метою підвищення рівня їх комфорту під час перебування у закладі розміщення.

До основних завдань сервісних служб належать:

- задоволення побутових потреб гостей;
- надання інформаційних послуг;
- організація дозвілля;
- створення комфортних умов проживання;
- забезпечення високого рівня обслуговування.

Побутове обслуговування гостей включає:

- прання та прасування одягу;
- дрібний ремонт одягу;
- хімчистку;
- доставку кореспонденції;
- виклик таксі;
- доставку їжі до номера;
- послуги камери схову.

Організація побутового обслуговування передбачає:

- прийом замовлень від гостей;
- виконання необхідних послуг;
- контроль якості виконання;
- своєчасне надання послуг.

Побутові послуги сприяють підвищенню рівня комфорту проживання та забезпечують задоволення повсякденних потреб клієнтів.

Таким чином, діяльність сервісних служб є важливим елементом організації обслуговування у готелі.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

◆ ЛЕКЦІЯ 24

Тема: Служба сервісно-інформаційного забезпечення. Організація ділових заходів у готелі

Мета: ознайомити здобувачів освіти з діяльністю служби сервісно-інформаційного забезпечення та організацією послуг з проведення конференцій, симпозіумів та інших ділових заходів.

Завдання:

- визначити функції служби сервісно-інформаційного забезпечення;
- охарактеризувати інформаційні послуги готелю;
- ознайомити з організацією конференц-послуг;
- визначити порядок проведення ділових заходів;
- сформувати уявлення про роль готелю у забезпеченні бізнес-туризму.

План лекції:

1. Служба сервісно-інформаційного забезпечення.
2. Інформаційні послуги готелю.
3. Організація конференцій та симпозіумів.
4. Обслуговування ділових заходів.
5. Значення ділового туризму у діяльності готелю.

Конспект лекції

Служба сервісно-інформаційного забезпечення є підрозділом готельного підприємства, що надає гостям інформацію про послуги та забезпечує організацію ділових заходів.

До основних функцій служби належать:

- надання довідкової інформації;
- організація конференцій;
- забезпечення проведення симпозіумів;
- координація ділових зустрічей;
- бронювання конференц-залів.

Організація ділових заходів передбачає:

- підготовку приміщень;
- забезпечення технічного обладнання;
- організацію обслуговування учасників;
- надання інформаційної підтримки;
- технічний супровід заходів.

До технічного забезпечення заходів належать:

- мультимедійне обладнання;
- засоби зв’язку;
- комп’ютерна техніка;
- системи звуко- та відеозапису.

Обслуговування ділових заходів включає:

- реєстрацію учасників;
- організацію перерв;
- забезпечення харчування;
- інформаційний супровід.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 25

Тема: Організація служби харчування в готелі. Вимоги до надання послуг харчування

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію служби харчування у готелі та вимоги щодо надання послуг харчування відповідно до нормативно-законодавчої бази.

Завдання:

- визначити функції служби харчування;
- охарактеризувати вимоги до надання послуг харчування;
- ознайомити з нормативно-правовими документами;
- визначити види і типи харчування у готелях;
- сформувати уявлення про організацію харчування гостей.

План лекції:

1. Служба харчування у готелі: призначення та функції.
2. Вимоги до надання послуг харчування.
3. Нормативно-законодавча база організації харчування.
4. Типи та види харчування у готелях.
5. Класифікація харчування гостей.

Конспект лекції

Служба харчування є одним із основних структурних підрозділів готельного підприємства, що забезпечує організацію харчування гостей під час їх перебування у готелі.

Основними функціями служби харчування є:

- організація сніданків;
- забезпечення повного або часткового харчування;
- надання послуг ресторану;
- організація банкетів;
- обслуговування у номерах.

Надання послуг харчування у готелях здійснюється відповідно до вимог нормативно-правових документів, які регламентують:

- санітарно-гігієнічні умови;
- якість продуктів харчування;
- технологію приготування страв;
- умови обслуговування гостей;
- безпеку харчових продуктів.

Типи харчування у готелях поділяються на:

- одноразове;
- дворазове;
- триразове;
- повний пансіон;
- напівпансіон.

Класифікація харчування гостей передбачає:

- континентальний сніданок;
- американський сніданок;
- шведський стіл;

- комплексне харчування;
- дієтичне харчування.

Організація харчування повинна відповідати стандартам якості та забезпечувати задоволення потреб гостей.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 26

Тема: Організація обслуговування гостей у номерах. Види харчування у готелі

Мета: ознайомити здобувачів освіти з видами харчування у готелі та особливостями організації обслуговування гостей у номерах.

Завдання:

- визначити особливості організації обслуговування у номерах;
- охарактеризувати види харчування гостей;
- ознайомити з технологією надання послуг харчування;
- визначити порядок обслуговування гостей у номерах;
- сформувати уявлення про стандарти обслуговування.

План лекції:

1. Поняття обслуговування у номерах.
2. Види харчування гостей у готелях.
3. Організація обслуговування у номерах.
4. Порядок надання послуг харчування.
5. Значення обслуговування у номерах.

Конспект лекції

Обслуговування гостей у номерах є однією з форм надання послуг харчування у готелях, що забезпечує комфортні умови перебування клієнтів.

До основних видів харчування гостей належать:

- сніданок;
- обід;
- вечеря;
- додаткові замовлення.

Організація обслуговування у номерах передбачає:

- прийом замовлення;

- підготовку страв;
- доставку замовлення;
- сервірування столу;
- прибирання після обслуговування.

Порядок надання послуг харчування включає:

- прийом замовлення від гостя;
- оформлення заявки;
- передачу замовлення на кухню;
- доставку готових страв;
- розрахунок за отримані послуги.

Обслуговування у номерах повинно здійснюватися відповідно до стандартів якості та санітарно-гігієнічних вимог.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 27

Тема: Організація роботи служби безпеки готелю. Функції та обов'язки працівників

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію роботи служби безпеки готелю, функціональні обов'язки персоналу та їх відповідальність за забезпечення безпеки гостей.

Завдання:

- визначити функції служби безпеки готелю;
- охарактеризувати обов'язки працівників служби;
- ознайомити з відповідальністю персоналу;
- визначити основні напрямки забезпечення безпеки;
- сформувати уявлення про організацію охорони у готелі.

План лекції:

1. Служба безпеки готелю: призначення та функції.
2. Організація роботи служби безпеки.
3. Обов'язки працівників служби безпеки.
4. Відповідальність персоналу за безпеку гостей.
5. Значення служби безпеки у діяльності готелю.

Конспект лекції

Служба безпеки готелю є важливим структурним підрозділом, що забезпечує охорону життя і здоров'я гостей, персоналу та збереження майна підприємства.

До основних функцій служби безпеки належать:

- забезпечення громадського порядку;
- контроль доступу до приміщень;
- охорона матеріальних цінностей;
- попередження правопорушень;
- забезпечення пожежної безпеки.

Організація роботи служби безпеки передбачає:

- здійснення цілодобового контролю;
- перевірку технічного стану систем безпеки;
- контроль за дотриманням правил внутрішнього розпорядку;
- взаємодію з іншими службами готелю.

Працівники служби безпеки зобов'язані:

- здійснювати контроль за переміщенням осіб;
- забезпечувати безпечні умови перебування;
- реагувати на надзвичайні ситуації;
- контролювати стан майна;
- інформувати керівництво про порушення.

Відповідальність працівників служби безпеки полягає у забезпеченні належного рівня захисту гостей та майна 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 28

Тема: Заходи забезпечення безпеки у готелі. Попередження надзвичайних ситуацій

Мета: ознайомити здобувачів освіти із заходами та засобами забезпечення безпеки у готелі, а також механізмами попередження надзвичайних ситуацій.

Завдання:

- визначити заходи забезпечення безпеки;

- охарактеризувати технічні засоби безпеки;
- розглянути можливі надзвичайні ситуації;
- визначити механізми їх попередження;
- сформувати уявлення про систему безпеки у готелі.

План лекції:

1. Заходи забезпечення безпеки у готелі.
2. Технічні засоби безпеки.
3. Можливі надзвичайні ситуації.
4. Механізми попередження надзвичайних ситуацій.
5. Значення системи безпеки у готелі.

Конспект лекції

Забезпечення безпеки у готелі є одним із основних завдань адміністрації та персоналу.

До заходів забезпечення безпеки належать:

- контроль доступу;
- відеоспостереження;
- охоронна сигналізація;
- пожежна сигналізація;
- система оповіщення;
- організація евакуаційних виходів.

Технічні засоби безпеки включають:

- системи відеонагляду;
- системи контролю доступу;
- протипожежні системи;
- тривожну сигналізацію;
- освітлення аварійних виходів.

У готелі можуть виникати різні надзвичайні ситуації:

- пожежа;
- аварії інженерних систем;
- порушення громадського порядку;
- технічні несправності;
- загроза безпеці гостей.

Механізми попередження надзвичайних ситуацій передбачають:

- проведення інструктажів;
- регулярну перевірку обладнання;
- дотримання правил безпеки;
- навчання персоналу;
- контроль технічного стану приміщень.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.

5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 29

Тема: Організація служби маркетингу та продаж у готелі. Готельний маркетинг як система управління

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію служби маркетингу та продаж у готелі та роль маркетингу як системи управління діяльністю підприємства.

Завдання:

- визначити сутність готельного маркетингу;
- охарактеризувати функції служби маркетингу;
- визначити завдання маркетингової діяльності;
- сформувати уявлення про управління маркетингом;
- ознайомити з організацією продажу готельних послуг.

План лекції:

1. Поняття готельного маркетингу.
2. Служба маркетингу у готелі.
3. Функції маркетингу готельних послуг.
4. Завдання маркетингової діяльності.
5. Організація продажу готельних послуг.

Конспект лекції

Готельний маркетинг є системою управління діяльністю підприємства, спрямованою на вивчення потреб споживачів та забезпечення їх задоволення шляхом надання якісних готельних послуг.

Маркетинг у готелі передбачає:

- дослідження попиту на послуги;
- аналіз ринку;
- формування готельного продукту;
- просування послуг;
- організацію продажу.

Служба маркетингу займається:

- розробленням маркетингової стратегії;
- плануванням діяльності;
- вивченням потреб клієнтів;
- аналізом конкурентів;
- просуванням готельних послуг.

Основними функціями маркетингу є:

- аналітична;
- планова;
- організаційна;

- контрольна;
- комунікаційна.

До завдань маркетингової діяльності належать:

- підвищення конкурентоспроможності;
- залучення нових клієнтів;
- збільшення обсягів продажу;
- формування позитивного іміджу;
- покращення якості послуг.

Організація продажу готельних послуг передбачає:

- бронювання номерів;
- реалізацію додаткових послуг;
- укладання договорів;
- роботу з клієнтами.

Таким чином, маркетинг є важливим інструментом управління діяльністю 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 30

Тема: Управління маркетинговою діяльністю готелю. Методи збору інформації у маркетингових дослідженнях

Мета: ознайомити здобувачів освіти з управлінням маркетинговою діяльністю готелю та методами збору інформації у процесі маркетингових досліджень.

Завдання:

- визначити заходи з управління маркетинговою діяльністю;
- охарактеризувати маркетингові дослідження;
- ознайомити з методами збору інформації;
- визначити значення маркетингової інформації;
- сформувати уявлення про використання результатів досліджень.

План лекції:

1. Управління маркетинговою діяльністю готелю.
2. Маркетингові дослідження у готелі.
3. Методи збору маркетингової інформації.

4. Аналіз отриманої інформації.
5. Використання результатів досліджень.

Конспект лекції

Управління маркетинговою діяльністю готелю передбачає планування, організацію та контроль заходів, спрямованих на просування готельних послуг.

До заходів управління маркетинговою діяльністю належать:

- аналіз ринку;
- визначення цільової аудиторії;
- розроблення маркетингових програм;
- планування рекламних заходів;
- контроль ефективності діяльності.

Маркетингові дослідження проводяться з метою отримання інформації про:

- потреби клієнтів;
- рівень попиту;
- діяльність конкурентів;
- стан ринку послуг;
- якість обслуговування.

Основними методами збору інформації є:

- опитування;
- анкетування;
- спостереження;
- аналіз документів;
- інтерв'ювання.

Отримана інформація використовується для:

- прийняття управлінських рішень;
- вдосконалення готельного продукту;
- підвищення якості обслуговування;
- розроблення нових послуг.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 31

Тема: Організація співпраці закладів розміщення з постачальниками послуг. Форми договірних відносин

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію співпраці готелів з постачальниками послуг та особливості договірних відносин між підприємствами.

Завдання:

- визначити необхідність співпраці готелів з постачальниками;
- охарактеризувати форми роботи з партнерами;
- ознайомити зі змістом договірних відносин;
- визначити специфіку укладання договорів;
- сформувати уявлення про взаємодію між готелем та постачальниками.

План лекції:

1. Співпраця готелів з постачальниками послуг.
2. Форми роботи з постачальниками.
3. Договірні відносини у готельному господарстві.
4. Зміст договорів.
5. Специфіка взаємодії підприємств.

Конспект лекції

Ефективна діяльність готельного підприємства залежить від налагодженої співпраці з постачальниками товарів та послуг.

До постачальників послуг належать:

- підприємства харчування;
- транспортні компанії;
- пральні та хімчистки;
- туристичні агентства;
- постачальники обладнання;
- сервісні компанії.

Співпраця з постачальниками здійснюється у таких формах:

- укладання договорів на постачання товарів;
- договори на надання послуг;
- довгострокове партнерство;
- разові угоди.

Договірні відносини між готелем та постачальниками передбачають:

- визначення предмета договору;
- узгодження умов постачання;
- встановлення вартості послуг;
- визначення термінів виконання;
- відповідальність сторін.

Зміст договору включає:

- права та обов’язки сторін;
- порядок розрахунків;
- умови виконання зобов’язань;
- порядок вирішення спорів.

Таким чином, договірні відносини є основою співпраці між готелем та підприємствами-постачальниками.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 32

Тема: Форвардні контракти. Схеми операцій за різновидами угод

Мета: ознайомити здобувачів освіти з особливостями укладання форвардних контрактів та схемами здійснення операцій за різними видами угод у готельному бізнесі.

Завдання:

- визначити поняття форвардного контракту;
- охарактеризувати особливості форвардних угод;
- розглянути різновиди угод;
- визначити схеми здійснення операцій;
- сформувати уявлення про використання контрактів у готельному господарстві.

План лекції:

1. Поняття форвардного контракту.
2. Особливості форвардних угод.
3. Різновиди угод у готельному бізнесі.
4. Схеми операцій за видами угод.
5. Значення контрактних відносин.

Конспект лекції

Форвардний контракт є видом договору між підприємствами, що передбачає постачання товарів або надання послуг у майбутньому на умовах, визначених під час укладання угоди.

Особливостями форвардних контрактів є:

- фіксація умов поставки;
- визначення ціни;
- встановлення термінів виконання;
- взаємні зобов’язання сторін.

У готельному господарстві можуть застосовуватися різні види угод:

- довгострокові договори;

- короткострокові угоди;
- разові контракти;
- партнерські угоди.

Схеми операцій за різновидами угод передбачають:

- укладання договору;
- визначення умов співпраці;
- виконання зобов'язань;
- проведення розрахунків;
- контроль виконання умов договору.

Використання форвардних контрактів дозволяє:

- планувати діяльність підприємства;
- зменшувати ризики;
- забезпечувати стабільність постачання;
- оптимізувати витрати.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 33

Тема: Організація дозвілля, відпочинку та розваг у готелі. Завдання та класифікація дозвілля

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію дозвілля гостей у готелі, його завдання та класифікацію.

Завдання:

- визначити сутність дозвілля у готелі;
- охарактеризувати основні завдання дозвілля;
- визначити класифікацію дозвілля;
- сформувати уявлення про організацію відпочинку гостей;
- ознайомити з напрямами дозвіллєвої діяльності.

План лекції:

1. Поняття дозвілля у готелі.
2. Основні завдання дозвілля.
3. Класифікація дозвілля за видами.
4. Класифікація дозвілля за періодичністю.
5. Напрями організації дозвілля гостей.

Конспект лекції

Організація дозвілля є важливою складовою обслуговування гостей у готелях та спрямована на забезпечення комфортного відпочинку клієнтів.

До основних завдань організації дозвілля належать:

- розвиток культури;
- створення позитивного емоційного настрою;
- відновлення фізичних сил;
- відновлення духовних сил;
- забезпечення активного відпочинку;
- організація вільного часу гостей.

Дозвілля класифікується за такими ознаками:

За видом:

- активне;
- пасивне;
- культурно-пізнавальне;
- спортивне;
- розважальне.

За періодичністю:

- щоденне;
- періодичне;
- епізодичне.

За напрямом:

- фізичне;
- культурне;
- інтелектуальне;
- соціальне.

Організація дозвілля у готелі може включати:

- спортивні заходи;
- культурні програми;
- розважальні заходи;
- екскурсії;
- творчі заняття.

Таким чином, організація дозвілля сприяє підвищенню рівня задоволеності гостей та покращенню якості готельного 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.

7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 34

Тема: Анімаційна служба готелю. Культурно-пізнавальні анімаційні програми

Мета: ознайомити здобувачів освіти з організацією роботи анімаційної служби готелю та видами культурно-пізнавальних анімаційних програм.

Завдання:

- визначити склад анімаційної служби;
- охарактеризувати завдання анімаційної служби;
- ознайомити з видами анімаційних програм;
- визначити роль культурно-пізнавальних заходів;
- сформувати уявлення про організацію анімаційної діяльності.

План лекції:

1. Анімаційна служба готелю.
2. Завдання анімаційної служби.
3. Види анімаційних програм.
4. Культурно-пізнавальні програми.
5. Значення анімаційної діяльності у готелі.

Конспект лекції

Анімаційна служба є структурним підрозділом готельного підприємства, що забезпечує організацію дозвілля гостей.

До складу анімаційної служби можуть входити:

- аніматори;
- організатори заходів;
- інструктори з фізичної культури;
- ведучі програм;
- технічний персонал.

Основними завданнями анімаційної служби є:

- організація розважальних заходів;
- проведення культурних програм;
- забезпечення активного відпочинку;
- створення позитивної атмосфери;
- залучення гостей до участі у заходах.

До культурно-пізнавальних анімаційних програм належать:

- тематичні вечори;
- екскурсійні програми;
- виставки;
- майстер-класи;
- інтелектуальні ігри;
- презентації.

Анімаційні програми сприяють:

- підвищенню рівня обслуговування;
- залученню гостей;

- створенню позитивного іміджу готелю;
- розвитку туристичної діяльності.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 35

Тема: Організація інформаційного забезпечення в готелі. Значення інформаційного обслуговування

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про роль інформаційного забезпечення у підвищенні якості готельного сервісу.

Завдання:

- визначити значення інформаційного обслуговування;
- розкрити поняття інформаційних ресурсів;
- охарактеризувати інформаційні послуги у готелі;
- визначити функції інформаційної служби;
- сформувати уявлення про інформаційне забезпечення гостей.

План лекції:

1. Значення інформаційного забезпечення у готелі.
2. Поняття інформаційних ресурсів.
3. Інформаційні послуги готелю.
4. Функції інформаційної служби.
5. Роль інформаційного обслуговування у підвищенні сервісу.

Конспект лекції

Інформаційне забезпечення є важливою складовою системи обслуговування гостей у готелі та сприяє підвищенню рівня готельного сервісу.

Інформаційне обслуговування передбачає надання гостям відомостей щодо:

- послуг готелю;
- правил проживання;
- розкладу роботи служб;
- додаткових сервісів;
- туристичних об’єктів;
- транспортних послуг.

Інформаційні ресурси — це сукупність даних, що використовуються для обслуговування гостей та організації діяльності підприємства.

До інформаційних ресурсів належать:

- довідкові матеріали;
- рекламна продукція;
- інформаційні стенди;
- електронні бази даних;
- веб-сайти;
- системи бронювання.

Інформаційна служба виконує такі функції:

- надання довідкової інформації;
- інформування гостей про послуги;
- координація взаємодії служб;
- забезпечення комунікації з клієнтами;
- розповсюдження інформаційних матеріалів.

Інформаційне забезпечення сприяє:

- підвищенню якості обслуговування;
- покращенню комунікації;
- задоволенню потреб гостей;
- формуванню позитивного іміджу готелю.

ЛЕКЦІЯ 36

Тема: Організація інформаційної служби у готелі. Розповсюдження інформаційних матеріалів

Мета: ознайомити здобувачів освіти з організацією інформаційної служби у готелі та способами розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей.

Завдання:

- визначити організацію роботи інформаційної служби;
- охарактеризувати приміщення інформаційної служби;
- визначити засоби комунікації;
- ознайомити зі способами поширення інформації;
- сформувати уявлення про інформаційне обслуговування гостей.

План лекції:

1. Організація інформаційної служби у готелі.
2. Організація приміщень інформаційної служби.
3. Засоби комунікації у готелі.
4. Розповсюдження інформаційних матеріалів.
5. Значення інформаційного забезпечення гостей.

Конспект лекції

Інформаційна служба є підрозділом готельного підприємства, що забезпечує надання інформаційних послуг гостям.

Організація інформаційної служби передбачає:

- створення робочих місць для персоналу;
- обладнання приміщень;

- використання сучасних засобів зв’язку;
- забезпечення доступу до інформаційних ресурсів.

До засобів комунікації належать:

- телефонний зв’язок;
- електронна пошта;
- інформаційні термінали;
- системи онлайн-бронювання;
- інформаційні табло.

Інформаційні матеріали можуть розповсюджуватися шляхом:

- розміщення інформаційних буклетів;
- використання рекламних стендів;
- надання довідкових матеріалів;
- використання електронних інформаційних систем;
- інформування гостей персоналом.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 37

Тема: Організація конференц-сервісу в готелі. Проектування та проведення ділових заходів

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про організацію конференц-сервісу у готелі та особливості підготовки і проведення ділових заходів.

Завдання:

- визначити сутність конференц-сервісу;
- охарактеризувати види ділових заходів;
- ознайомити з методами проектування заходів;
- визначити етапи організації конференцій;
- сформувати уявлення про проведення ділових зустрічей.

План лекції:

1. Поняття конференц-сервісу у готелі.
2. Види ділових заходів.
3. Методи проектування ділових заходів.
4. Організація проведення конференцій.

5. Значення конференц-сервісу у діяльності готелю.

Конспект лекції

Конференц-сервіс є складовою системи додаткових послуг готельного підприємства та передбачає організацію і проведення ділових заходів.

До основних видів ділових заходів належать:

- конференції;
- семінари;
- симпозіуми;
- круглі столи;
- тренінги;
- наради.

Проектування ділових заходів передбачає:

- визначення мети заходу;
- планування програми;
- підготовку приміщень;
- забезпечення технічного оснащення;
- організацію обслуговування учасників.

Організація проведення заходів включає:

- реєстрацію учасників;
- підготовку матеріалів;
- технічний супровід;
- забезпечення харчування;
- інформаційну підтримку.

Конференц-сервіс сприяє розвитку бізнес-туризму та підвищенню конкурентоспроможності 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 38

Тема: Приміщення ділового призначення та їх оснащення

Мета: ознайомити здобувачів освіти зі структурою приміщень ділового призначення у готелях та умовами їх оснащення необхідним обладнанням.

Завдання:

- визначити типи приміщень ділового призначення;
- охарактеризувати їх функціональне призначення;
- ознайомити з вимогами до оснащення;
- визначити необхідні технічні засоби;
- сформувати уявлення про організацію робочого простору.

План лекції:

1. Приміщення ділового призначення у готелі.
2. Зали для проведення конгресів.
3. Приміщення для нарад та навчальні аудиторії.
4. Оснащення приміщень.
5. Умови забезпечення технічними засобами.

Конспект лекції

У готелях можуть бути передбачені різні типи приміщень ділового призначення:

- конференц-зали;
- зали для проведення конгресів;
- приміщення для нарад;
- навчальні аудиторії;
- банкетні зали;
- ресторани для обслуговування учасників.

Оснащення приміщень передбачає:

- забезпечення зручними меблями;
- використання мультимедійного обладнання;
- наявність засобів зв’язку;
- використання комп’ютерної техніки;
- організацію освітлення.

До технічних засобів належать:

- проектори;
- екрани;
- аудіосистеми;
- мікрофони;
- комп’ютери;
- системи відеозв’язку.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.

7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 39

Тема: Побудова організаційної структури управління готельним підприємством

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про побудову організаційної структури управління готельним підприємством та принципи організації системи управління.

Завдання:

- розкрити поняття організаційної структури управління;
- визначити принципи організації систем управління;
- охарактеризувати етапи формування організаційної структури;
- сформувати уявлення про розподіл функцій управління;
- ознайомити з організацією праці на підприємстві.

План лекції:

1. Поняття організаційної структури управління.
2. Принципи організації систем управління.
3. Етапи формування організаційної структури.
4. Розподіл функцій управління.
5. Значення організаційної структури у діяльності готелю.

Конспект лекції

Організаційна структура управління є системою взаємопов’язаних підрозділів та посад, що забезпечують ефективне функціонування готельного підприємства.

Побудова організаційної структури управління є одним із основних етапів організації праці на підприємстві та передбачає визначення:

- функцій управління;
- прав та обов’язків працівників;
- підпорядкованості підрозділів;
- відповідальності персоналу.

Основними принципами організації систем управління є:

- чіткий розподіл функцій;
- єдність керівництва;
- відповідність структури цілям підприємства;
- ефективність управління;
- гнучкість структури.

Формування організаційної структури управління здійснюється у кілька етапів:

- визначення цілей діяльності;
- встановлення функцій управління;
- створення структурних підрозділів;
- розподіл обов’язків;
- визначення системи підпорядкованості.

Раціональна організаційна структура сприяє ефективній роботі підприємства та підвищенню якості обслуговування гостей.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 40

Тема: Типи організаційних структур управління у сфері гостинності

Мета: ознайомити здобувачів освіти з основними типами організаційних структур управління у готельному господарстві та їх перевагами і недоліками.

Завдання:

- визначити типи організаційних структур;
- охарактеризувати лінійну структуру управління;
- ознайомити з функціональною структурою;
- визначити особливості лінійно-функціональної структури;
- проаналізувати переваги та недоліки різних структур.

План лекції:

1. Типи організаційних структур управління.
2. Лінійна структура управління.
3. Функціональна структура управління.
4. Лінійно-функціональна структура.
5. Переваги та недоліки організаційних структур.

Конспект лекції

У сфері гостинності використовуються різні типи організаційних структур управління.

Лінійна структура управління передбачає підпорядкованість працівників одному керівнику.

Переваги:

- чіткість управління;
- простота організації;
- швидкість прийняття рішень.

Недоліки:

- перевантаження керівника;
- обмеженість спеціалізації;
- складність управління великими підприємствами.

Функціональна структура управління передбачає розподіл функцій між спеціалізованими підрозділами.

Переваги:

- спеціалізація працівників;
- підвищення ефективності управління;
- раціональний розподіл обов'язків.

Недоліки:

- складність координації;
- можливість дублювання функцій;
- тривалість прийняття рішень.

Лінійно-функціональна структура поєднує елементи лінійного і функціонального управління.

Переваги:

- ефективне управління;
- спеціалізація підрозділів;
- підвищення якості управлінських рішень.

Недоліки:

- складність організації;
- потреба у чіткій координації;
- збільшення кількості управлінського персоналу.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 41

Тема: Мотивація праці працівників готелю. Види стимулювання

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про мотивацію праці персоналу готелю та види стимулювання працівників.

Завдання:

- розкрити сутність мотивації праці;
- визначити внутрішні та зовнішні чинники мотивації;
- охарактеризувати види стимулювання працівників;
- сформувати уявлення про роль мотивації у діяльності персоналу;
- ознайомити з впливом стимулювання на ефективність роботи.

План лекції:

1. Поняття мотивації праці.
2. Внутрішні та зовнішні сили мотивації.
3. Види стимулювання працівників.
4. Моральне стимулювання.
5. Соціальне та матеріальне стимулювання.

Конспект лекції

Мотивація праці є важливим елементом управління персоналом готельного підприємства та визначає рівень ефективності діяльності працівників.

Мотивація — це сукупність внутрішніх і зовнішніх сил, що спонукають працівників до виконання своїх професійних обов'язків.

До внутрішніх чинників мотивації належать:

- професійний інтерес;
- задоволення від роботи;
- бажання досягти успіху;
- прагнення до самореалізації.

До зовнішніх чинників мотивації належать:

- заробітна плата;
- умови праці;
- соціальні гарантії;
- можливості кар'єрного росту;
- оцінка діяльності працівника.

Основними видами стимулювання є:

Моральне стимулювання, що передбачає:

- визнання заслуг;
- подяки;
- нагороди;
- підвищення авторитету.

Соціальне стимулювання, що включає:

- забезпечення належних умов праці;
- соціальні гарантії;
- організацію відпочинку;
- підтримку працівників.

Матеріальне стимулювання, що передбачає:

- оплату праці;
- преміювання;
- надбавки;
- інші грошові виплати.

Таким чином, мотивація праці сприяє підвищенню продуктивності та якості роботи персоналу 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 42

Тема: Фактори мотивації праці та системи стимулювання персоналу готелю

Мета: ознайомити здобувачів освіти з факторами мотивації працівників та системами стимулювання у готельному підприємстві.

Завдання:

- визначити фактори мотивації праці;
- охарактеризувати системи стимулювання;
- визначити роль матеріального заохочення;
- сформувати уявлення про організацію стимулювання;
- ознайомити з впливом мотивації на якість обслуговування.

План лекції:

1. Фактори мотивації праці.
2. Системи стимулювання персоналу.
3. Організація матеріального заохочення.
4. Вплив мотивації на діяльність працівників.
5. Значення стимулювання у готелі.

Конспект лекції

Фактори мотивації праці визначають рівень зацікавленості працівників у виконанні своїх професійних обов’язків.

До основних факторів мотивації належать:

- рівень оплати праці;
- умови праці;
- можливість професійного розвитку;
- взаємовідносини у колективі;
- стиль керівництва;
- соціальні гарантії.

Системи стимулювання персоналу передбачають використання різних методів заохочення працівників до ефективної роботи.

До систем стимулювання належать:

- система преміювання;
- система надбавок;
- система бонусів;
- соціальні пільги.

Матеріальне заохочення сприяє:

- підвищенню продуктивності праці;
- покращенню якості обслуговування;
- зростанню ефективності діяльності;
- зниженню плинності кадрів.

Мотивація працівників є важливим чинником забезпечення високого рівня обслуговування гостей у готелі.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 43

Тема: Культура праці в готелі. Принципи спілкування персоналу з гостями

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про культуру праці в готелі, основні принципи спілкування персоналу з гостями та норми поведінки у процесі обслуговування.

Завдання:

- розкрити поняття культури праці;
- визначити поняття культури обслуговування;
- охарактеризувати принципи спілкування з гостями;
- ознайомити з нормами поведінки персоналу;
- сформувати уявлення про роль культури спілкування у готелі.

План лекції:

1. Поняття культури праці у готелі.
2. Культура обслуговування гостей.
3. Принципи спілкування персоналу з гостями.
4. Норми поведінки у процесі обслуговування.
5. Значення культури праці у готельному господарстві.

Конспект лекції

Культура праці є важливою складовою професійної діяльності працівників готельного підприємства та визначає рівень обслуговування гостей.

Культура обслуговування передбачає:

- ввічливе ставлення до клієнтів;
- уважність до потреб гостей;

- дотримання професійної етики;
- відповідальність за виконання обов'язків;
- повагу до клієнтів.

Основними принципами спілкування персоналу з гостями є:

- доброзичливість;
- тактовність;
- ввічливість;
- оперативність;
- коректність.

Норми поведінки у процесі обслуговування включають:

- дотримання правил етикету;
- підтримання ділового стилю спілкування;
- контроль емоцій;
- дотримання конфіденційності;
- уникнення конфліктних ситуацій.

Таким чином, культура праці є важливим чинником підвищення якості готельного 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 44

Тема: Вимоги до працівників готельного господарства. Культура мови у професійній діяльності

Мета: ознайомити здобувачів освіти з основними вимогами до працівників готельного господарства та культурою професійного мовлення.

Завдання:

- визначити вимоги до працівників готелю;
- охарактеризувати значення дисципліни та відповідальності;
- визначити фактори якості обслуговування;
- ознайомити з культурою мови;
- сформувати уявлення про правила професійного спілкування.

План лекції:

1. Основні вимоги до працівників готелю.
2. Дисципліна та відповідальність персоналу.

3. Фактори якості обслуговування.
4. Культура професійного мовлення.
5. Правила професійного спілкування.

Конспект лекції

До основних вимог, що висуваються до працівників готельного господарства, належать:

- дисципліна;
- відповідальність;
- професіоналізм;
- організованість;
- уважність до клієнтів.

Ці якості мають важливе значення для забезпечення високого рівня обслуговування гостей.

На якість обслуговування впливають такі фактори:

- безпека перебування;
- постійність якості послуг;
- поведінка персоналу;
- рівень професійної підготовки;
- культура спілкування.

Культура мови є важливим елементом професійної діяльності працівників готелю.

Основними правилами професійного мовлення є:

- чіткість висловлювань;
- ввічливість;
- правильність мови;
- дотримання норм етикету;
- доброзичливий тон.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 45

Тема: Організація процесу управління готелем. Стилі керівництва

Мета: сформувати у здобувачів освіти уявлення про процес управління готельним підприємством та стилі керівництва у сфері гостинності.

Завдання:

- розкрити сутність процесу управління;
- визначити поняття стилю керівництва;
- охарактеризувати стилі управління;
- сформувати уявлення про вплив стилю керівництва на діяльність персоналу;
- ознайомити з особливостями прийняття управлінських рішень.

План лекції:

1. Процес управління готельним підприємством.
2. Поняття стилю керівництва.
3. Основні стилі управління.
4. Вплив стилю керівництва на діяльність персоналу.
5. Значення управлінських рішень.

Конспект лекції

Управління готельним підприємством є процесом планування, організації, мотивації та контролю діяльності персоналу з метою забезпечення ефективної роботи закладу.

Стиль керівництва — це стійка система способів, методів і форм практичної діяльності керівника у процесі підготовки та реалізації управлінських рішень.

До основних стилів управління належать:

Авторитарний стиль, що характеризується:

- централізацією влади;
- одноосібним прийняттям рішень;
- жорстким контролем;
- чіткою дисципліною.

Демократичний стиль, що передбачає:

- участь працівників у прийнятті рішень;
- колективне обговорення питань;
- довіру до персоналу;
- розвиток ініціативи.

Ліберальний стиль, що характеризується:

- мінімальним втручанням керівника;
- самостійністю працівників;
- делегуванням повноважень;
- слабким контролем.

Вибір стилю керівництва залежить від:

- умов діяльності підприємства;
- рівня професійної підготовки персоналу;
- організаційної структури;
- специфіки роботи готелю.

Ефективний стиль управління сприяє підвищенню продуктивності праці та якості обслуговування гостей.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 46

Тема: Методи управління у готельному підприємстві

Мета: ознайомити здобувачів освіти з методами управління у готельному підприємстві та особливостями їх застосування.

Завдання:

- визначити методи управління;
- охарактеризувати адміністративні методи;
- ознайомити з економічними методами;
- визначити соціально-психологічні методи;
- сформувати уявлення про застосування методів управління.

План лекції:

1. Поняття методів управління.
2. Адміністративні методи управління.
3. Економічні методи управління.
4. Соціально-психологічні методи управління.
5. Значення методів управління у готелі.

Конспект лекції

Методи управління є способами впливу керівника на діяльність працівників з метою досягнення поставлених цілей.

До основних методів управління належать:

Адміністративні методи, що передбачають:

- накази;
- розпорядження;
- інструкції;
- контроль виконання завдань.

Економічні методи, що включають:

- матеріальне стимулювання;
- преміювання;
- планування витрат;

- фінансове заохочення.

Соціально-психологічні методи, що передбачають:

- мотивацію працівників;
- формування колективу;
- моральне стимулювання;
- створення сприятливого психологічного клімату.

Застосування різних методів управління сприяє ефективній діяльності готельного підприємства та підвищенню якості обслуговування гостей.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 47

Тема: Комплексна система організації обслуговування у готелі

Мета: узагальнити знання здобувачів освіти щодо організації обслуговування гостей у готелі як єдиної системи взаємодії служб підприємства.

Завдання:

- систематизувати знання про основні служби готелю;
- визначити взаємозв’язок між службами;
- охарактеризувати технологічний процес обслуговування;
- сформувати уявлення про комплексність готельних послуг;
- узагальнити принципи організації сервісу.

План лекції:

1. Система обслуговування у готелі.
2. Взаємодія служб готелю.
3. Технологія надання готельних послуг.
4. Комплексний готельний продукт.
5. Якість обслуговування гостей.

Конспект лекції

Організація обслуговування у готелі є багатокомпонентною системою, що передбачає узгоджену діяльність усіх структурних підрозділів підприємства. Основою ефективного функціонування готелю є взаємодія служб, спрямована на забезпечення безперервності процесу надання послуг.

До основних служб готелю належать:

- служба прийому і розміщення;
- служба експлуатації номерного фонду;
- служба харчування;
- служба бронювання;
- сервісні служби;
- інформаційна служба;
- служба безпеки;
- маркетингова служба.

Процес обслуговування гостей охоплює такі етапи:

- бронювання номера;
- прибуття гостя;
- реєстрація та поселення;
- проживання;
- користування додатковими послугами;
- розрахунок;
- виїзд із готелю.

На кожному етапі здійснюється взаємодія різних служб, що забезпечує якісне обслуговування клієнтів.

Комплексний готельний продукт включає:

- послуги проживання;
- послуги харчування;
- побутові послуги;
- інформаційні послуги;
- організацію дозвілля;
- додаткові сервіси.

Якість обслуговування визначається рівнем організації роботи служб, професіоналізмом персоналу, матеріально-технічним забезпеченням та культурою 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 48

Тема: Управління якістю готельних послуг

Мета: узагальнити знання здобувачів освіти щодо факторів, що впливають на якість готельних послуг, та організації управління якістю обслуговування.

Завдання:

- визначити поняття якості готельних послуг;
- охарактеризувати фактори якості обслуговування;
- сформувати уявлення про стандарти готельного сервісу;
- визначити роль персоналу у забезпеченні якості;
- узагальнити систему контролю якості послуг.

План лекції:

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Фактори якості обслуговування.
3. Стандарти готельного сервісу.
4. Роль персоналу у забезпеченні якості.
5. Контроль якості готельних послуг.

Конспект лекції

Якість готельних послуг є важливим показником ефективності діяльності підприємства у сфері гостинності та визначається ступенем задоволення потреб гостей.

Основними складовими якості обслуговування є:

- комфорт проживання;
- безпека перебування;
- рівень сервісу;
- професіоналізм персоналу;
- культура спілкування;
- постійність якості послуг.

На якість готельного обслуговування впливають такі фактори:

- рівень матеріально-технічної бази;
- кваліфікація працівників;
- організація технологічного процесу;
- мотивація персоналу;
- ефективність управління підприємством.

Стандарти готельного сервісу встановлюють вимоги до:

- організації прийому гостей;
- підготовки номерного фонду;
- надання додаткових послуг;
- організації харчування;
- роботи служб готелю.

Контроль якості передбачає:

- перевірку діяльності структурних підрозділів;
- оцінку рівня обслуговування;
- аналіз відгуків клієнтів;
- впровадження заходів щодо покращення 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 49

Тема: Управління персоналом у готелі

Мета: узагальнити знання здобувачів освіти щодо організації праці персоналу, мотивації та культури праці у готелі.

Завдання:

- визначити роль персоналу у діяльності готелю;
- охарактеризувати мотивацію праці;
- сформувати уявлення про культуру праці;
- визначити вимоги до працівників;
- узагальнити принципи управління персоналом.

План лекції:

1. Персонал готелю як основний ресурс підприємства.
2. Мотивація праці персоналу.
3. Культура праці у готелі.
4. Вимоги до працівників готельного господарства.
5. Управління персоналом.

Конспект лекції

Персонал є важливим ресурсом готельного підприємства, оскільки саме від його професійної діяльності залежить рівень обслуговування гостей.

До основних вимог до працівників належать:

- дисциплінованість;
- відповідальність;
- професіоналізм;
- організованість;
- культура поведінки;
- комунікативні навички.

Мотивація праці передбачає використання:

- матеріального стимулювання;
- морального заохочення;
- соціальних гарантій.

Культура праці включає:

- дотримання норм професійної етики;
- культуру мовлення;
- ввічливість у спілкуванні;
- відповідальне ставлення до виконання обов'язків.

Раціональне управління персоналом сприяє:

- підвищенню продуктивності праці;
- покращенню якості обслуговування;
- зниженню плинності кадрів;
- формуванню позитивного іміджу 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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЛЕКЦІЯ 50

Тема: Сучасні тенденції розвитку готельного господарства

Мета: узагальнити знання щодо сучасного стану та перспектив розвитку готельної індустрії.

Завдання:

- визначити сучасні тенденції розвитку готельної індустрії;
- охарактеризувати інноваційні технології;
- сформувати уявлення про розвиток сервісу;
- визначити роль маркетингової діяльності;
- узагальнити перспективи розвитку готельного господарства.

План лекції:

1. Сучасний стан готельної індустрії.
2. Інноваційні технології у готелях.
3. Розвиток додаткових послуг.
4. Роль маркетингової діяльності.
5. Перспективи розвитку готельного господарства.

Конспект лекції

Сучасний розвиток готельного господарства характеризується впровадженням новітніх технологій та підвищенням стандартів обслуговування.

Основними тенденціями розвитку є:

- автоматизація процесів обслуговування;

- використання інформаційних технологій;
- індивідуалізація послуг;
- розвиток конференц-сервісу;
- удосконалення системи бронювання;
- підвищення стандартів якості.

Важливу роль у розвитку галузі відіграють:

- маркетингова діяльність;
- організація дозвілля;
- розвиток бізнес-туризму;
- впровадження інноваційних технологій;
- підвищення кваліфікації персоналу.

Перспективи розвитку готельного господарства пов'язані з:

- підвищенням якості сервісу;
- розвитком додаткових послуг;
- удосконаленням системи управління;
- підвищенням конкурентоспроможності підприємств.

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. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.