Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні матеріали
для проведення практичних занять
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

Практичні завдання є важливою складовою освітнього процесу під час вивчення дисципліни «Організація обслуговування в готелях» для здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та спрямовані на формування спеціальних (професійних) компетентностей у галузі організації готельного сервісу. Загальний обсяг практичних занять – 46 годин.

Метою практичних занять є закріплення теоретичних знань щодо структури готельного підприємства, організації роботи служб готелю, стандартів обслуговування гостей, технології надання готельних послуг, а також формування практичних умінь застосовувати ці знання у професійній діяльності.

Практичні заняття передбачають:

- ✓ аналіз організаційної структури готельного підприємства;
- ✓ ознайомлення з функціональними обов'язками персоналу;
- ✓ опрацювання стандартів якості обслуговування гостей;
- ✓ моделювання процесів бронювання, реєстрації, розміщення та виписки гостей;
- ✓ розробку алгоритмів обслуговування клієнтів у різних виробничих ситуаціях;
- ✓ організацію роботи служби прийому та розміщення;
- ✓ оцінювання якості надання готельних послуг;
- ✓ вирішення професійних завдань у сфері готельного сервісу.

У процесі виконання практичних завдань здобувачі освіти набувають умінь:

- ✓ організовувати процес обслуговування гостей;
- ✓ застосовувати стандарти готельного сервісу;
- ✓ працювати з документацією;
- ✓ здійснювати взаємодію з клієнтами;
- ✓ контролювати якість надання послуг;
- ✓ забезпечувати ефективну роботу служб готелю.

Особлива увага приділяється формуванню навичок професійного спілкування, дотриманню етичних норм поведінки, організації роботи персоналу, забезпеченню безпеки гостей та підвищенню рівня їх задоволеності отриманими послугами.

Виконання практичних завдань сприяє розвитку професійного мислення, відповідальності, самостійності у прийнятті рішень та готовності до виконання професійних обов'язків у сфері готельного обслуговування.

Оцінювання результатів виконання практичних занять здійснюється за 12-бальною шкалою з урахуванням повноти виконання завдань, правильності застосування теоретичних знань, самостійності роботи та якості її оформлення.

Практичне заняття 1 (2 години)

Тема. Поняття «готельна індустрія» та «гостинність»

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо понять «готельна індустрія» та «гостинність», а також розуміння гостинності як комплексної послуги у системі взаємовідносин «гість – послуга – середовище».

Завдання:

- ознайомитися з поняттям готельної індустрії;
- визначити сутність поняття гостинності;
- проаналізувати гостинність як комплексну послугу;
- розглянути модель взаємовідносин «гість – послуга – середовище»;
- визначити роль готельної індустрії у забезпеченні якісного відпочинку;
- застосовувати отримані знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке готельна індустрія?
2. Що таке гостинність?
3. Які складові гостинності?
4. Що включає поняття комплексної послуги?
5. Яка роль готельної індустрії у сфері обслуговування?
6. У чому полягає взаємозв’язок «гість – послуга – середовище»?
7. Які фактори впливають на якість відпочинку?
8. Як формується рівень задоволеності гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з поняттями «готельна індустрія» та «гостинність».
2. Аналіз складових комплексної послуги.
3. Розгляд взаємовідносин «гість – послуга – середовище».
4. Визначення ролі готельної індустрії.
5. Аналіз впливу середовища на якість послуг.
6. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Дати визначення поняттям «готельна індустрія» та «гостинність».
2. Проаналізувати модель «гість – послуга – середовище».
3. Визначити складові гостинності.
4. Описати роль готельної індустрії у забезпеченні відпочинку.
5. Запропонувати приклади комплексної готельної послуги.
6. Скласти схему взаємодії у системі 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.

Практичне заняття 2 (2 години)

Тема. Розвиток сфери гостинності

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо розвитку світового готельного господарства, сучасного стану та перспектив його розвитку, а також впливу науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення.

Завдання:

- ознайомитися з етапами розвитку сфери гостинності;
- визначити сучасний стан готельного господарства;
- проаналізувати перспективи розвитку готельної індустрії;
- розглянути вплив науково-технічного прогресу;
- визначити роль інновацій у готельному бізнесі;
- застосовувати отримані знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які етапи розвитку готельного господарства?
2. Який сучасний стан готельної індустрії?
3. Які перспективи розвитку сфери гостинності?
4. Як науково-технічний прогрес впливає на туризм?
5. Які сучасні технології використовуються у готелях?
6. Яка роль автоматизації у сфері гостинності?
7. Як інновації впливають на якість обслуговування?
8. Які чинники впливають на розвиток готельного бізнесу?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з розвитком сфери гостинності.
2. Аналіз сучасного стану готельного господарства.
3. Визначення перспектив розвитку.
4. Розгляд впливу науково-технічного прогресу.
5. Аналіз сучасних технологій.
6. Оцінка ролі інновацій.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити етапи розвитку готельного господарства.
2. Проаналізувати сучасний стан сфери гостинності.
3. Визначити вплив інноваційних технологій.
4. Навести приклади сучасних засобів розміщення.
5. Запропонувати перспективи розвитку галузі.
6. Скласти схему впливу науково-технічного прогресу на готельну індустрію.

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.

Практичне заняття 3 (2 години)

Тема. Державне регулювання готельної галузі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо державного регулювання готельної галузі, принципів роботи органів стандартизації у сфері туризму, а також порядку затвердження і реєстрації стандартів та сертифікатів.

Завдання:

- ознайомитися з принципами державного регулювання готельної діяльності;
- визначити функції органів стандартизації;
- проаналізувати системи стандартизації у сфері туризму;
- розрізняти поняття уніфікації, спеціалізації та взаємозамінності;
- визначити роль сертифікації у забезпеченні якості послуг;
- застосовувати вимоги стандартів у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке державне регулювання готельної галузі?
2. Які органи здійснюють стандартизацію у сфері туризму?
3. Яка роль стандартів у готельній діяльності?
4. Що таке уніфікація?
5. Що таке спеціалізація?
6. Що таке взаємозамінність?
7. Який порядок затвердження стандартів?
8. Яка роль сертифікатів у готельній діяльності?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з принципами державного регулювання.
2. Аналіз систем стандартизації.
3. Визначення ролі органів контролю.
4. Розгляд процесу сертифікації.
5. Аналіз понять уніфікації та спеціалізації.
6. Оцінка розвитку стандартів.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити органи стандартизації у сфері туризму.

2. Проаналізувати систему стандартів у готельній галузі.
3. Розрізнити поняття уніфікації та спеціалізації.
4. Визначити роль сертифікації.
5. Запропонувати заходи щодо підвищення якості послуг.
6. Скласти схему державного регулювання готельної 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.

Практичне заняття 4 (2 години)

Тема. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо нормативно-правової бази діяльності підприємств готельного господарства в Україні та розвинути вміння застосовувати нормативні документи у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися з нормативно-правовою базою готельної діяльності;
- визначити міждержавні стандарти у сфері гостинності;
- проаналізувати нормативно-експлуатаційні документи;
- розрізняти правила користування готелями;
- визначити вимоги до надання готельних послуг;
- застосовувати нормативні документи у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке нормативно-правове регулювання?
2. Які нормативні документи регулюють готельну діяльність?
3. Які міждержавні стандарти використовуються?
4. Які правила користування готелями?
5. Які вимоги до надання готельних послуг?
6. Яка роль нормативних документів?
7. Як здійснюється контроль якості послуг?
8. Яка відповідальність за порушення вимог?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з нормативною базою.
2. Аналіз стандартів діяльності.
3. Визначення правил користування готелями.

4. Аналіз вимог до послуг.
5. Оцінка нормативно-експлуатаційних документів.
6. Застосування нормативних вимог.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік нормативних документів.
2. Проаналізувати правила користування готелями.
3. Визначити вимоги до надання послуг.
4. Оцінити відповідність стандартам.
5. Запропонувати заходи дотримання вимог.
6. Розробити рекомендації щодо покращення 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.

Практичне заняття 5 (2 години)

Тема. Готельні підприємства: характеристика, класифікація, типізація

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо характеристик готельних підприємств, їх класифікації та типізації, а також розвинути вміння застосовувати сучасні підходи до класифікації у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися з принципами класифікації готельних підприємств;
- визначити основні підходи до класифікації у різних країнах;
- проаналізувати системи класифікації готелів;
- розрізняти типи готельних підприємств;
- визначити критерії класифікації готелів;
- застосовувати типізацію готельних підприємств у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке готельне підприємство?
2. Які принципи класифікації готелів?
3. Які системи класифікації існують?
4. Які критерії визначають клас готелю?
5. Які типи готельних підприємств існують?
6. Які чинники впливають на класифікацію?

7. Що таке типізація готелів?
8. Яка роль класифікації у діяльності готелю?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з класифікацією готельних підприємств.
2. Аналіз систем класифікації у різних країнах.
3. Визначення критеріїв класифікації.
4. Розгляд типів готельних підприємств.
5. Порівняння сучасних підходів.
6. Визначення типізації готелів.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Класифікувати готельні підприємства.
2. Порівняти системи класифікації.
3. Визначити критерії оцінки.
4. Описати типи готелів.
5. Запропонувати приклади типізації.
6. Скласти схему класифікації готелів.

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.

Практичне заняття 6 (2 години)

Тема. Номерний фонд у закладах розміщення

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації номерного фонду у закладах розміщення, характеристик різних типів номерів та вимог до їх облаштування.

Завдання:

- ознайомитися з приміщеннями житлової групи готелю;
- визначити поняття номера як місця тимчасового проживання;
- проаналізувати типи номерів;
- розрізняти номери за кількістю житлових кімнат;
- визначити призначення та обладнання номерів;
- застосовувати вимоги до організації номерного фонду.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке номерний фонд?
2. Які приміщення входять до житлової групи?
3. Які типи номерів існують?
4. Яка характеристика одномісних номерів?
5. Яка характеристика багатомісних номерів?
6. Яке обладнання входить до номера?
7. Які вимоги до організації номерного фонду?
8. Яка роль номерного фонду у готелі?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з номерним фондом.
2. Аналіз житлових приміщень.
3. Визначення типів номерів.
4. Розгляд обладнання номерів.
5. Оцінка організації номерного фонду.
6. Визначення вимог.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Класифікувати типи номерів.
2. Описати обладнання номера.
3. Визначити призначення житлових приміщень.
4. Проаналізувати вимоги до номерів.
5. Запропонувати покращення організації.
6. Скласти схему номерного фонду.

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.

Практичне заняття 7 (2 години)

Тема. Інтер'єр в готелі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо принципів організації внутрішнього простору приміщень готелю, функцій та елементів інтер'єру, а також впливу кольорових рішень і освітлення на комфортність перебування гостей.

Завдання:

- ознайомитися з принципами організації внутрішнього простору;
- визначити функції елементів інтер'єру;
- проаналізувати кольорові рішення у приміщеннях готелю;
- розглянути вплив природного та штучного освітлення;
- визначити принципи поглинання і виділення контрастних тонів;
- застосовувати знання при організації інтер'єру.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які принципи організації інтер'єру?
2. Які функції виконує інтер'єр?
3. Які кольорові рішення використовуються?
4. Як освітлення впливає на сприйняття простору?
5. Яка роль природного освітлення?
6. Яка роль штучного освітлення?
7. Що таке контрастні тони?
8. Як інтер'єр впливає на комфорт гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з принципами організації інтер'єру.
2. Аналіз функцій елементів.
3. Визначення кольорових рішень.
4. Аналіз освітлення.
5. Оцінка впливу кольору.
6. Розгляд контрастних тонів.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Проаналізувати інтер'єр приміщення.
2. Визначити кольорову гаму.
3. Оцінити освітлення.
4. Визначити функції елементів.
5. Запропонувати покращення.
6. Скласти рекомендації щодо інтер'єру.

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.

Практичне заняття 8 (2 години)

Тема. Готельний продукт як основна складова сфери гостинності

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо сутності готельного продукту, його характеристик, складових і рівнів, а також розвинути вміння організовувати продаж готельного продукту як елементу готельного бізнесу.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям готельного продукту;
- визначити характеристики та специфіку готельного продукту;
- проаналізувати складові комплексного готельного продукту;
- розглянути рівні готельного продукту;
- визначити роль готельного продукту у бізнесі;
- застосовувати знання при організації продажу послуг.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке готельний продукт?
2. Які його основні характеристики?
3. Які складові входять до комплексного готельного продукту?
4. Які рівні готельного продукту?
5. У чому полягає специфіка готельного продукту?
6. Яка роль сервісної діяльності у формуванні продукту?
7. Як здійснюється продаж готельного продукту?
8. Які чинники впливають на конкурентоспроможність готельного продукту?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з поняттям готельного продукту.
2. Аналіз характеристик і специфіки.
3. Визначення складових продукту.
4. Розгляд рівнів готельного продукту.
5. Аналіз процесу продажу.
6. Оцінка конкурентних переваг.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Дати визначення готельному продукту.
2. Визначити його складові.
3. Проаналізувати рівні комплексного продукту.
4. Розробити приклад готельного продукту.
5. Скласти алгоритм продажу готельного продукту.
6. Запропонувати способи підвищення конкурентоспроможності.

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.

Практичне заняття 9 (2 години)

Тема. Технологія надання готельних послуг

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо характеристик готельних технологій, основних технологічних процесів виробництва та споживання готельних послуг, а також розвинути вміння застосовувати їх у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися з характеристиками готельних технологій;
- визначити основний технологічний процес виробництва послуг;
- проаналізувати процес споживання готельних послуг;
- розглянути етапи обслуговування гостей;
- визначити роль персоналу у процесі надання послуг;
- застосовувати технологічні процеси у практичній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке готельна технологія?
2. Які етапи надання готельних послуг?
3. Що включає процес виробництва послуг?
4. Що включає процес споживання послуг?
5. Яка роль персоналу у наданні послуг?
6. Які фактори впливають на якість послуг?
7. Які сучасні технології використовуються?
8. Як контролюється якість обслуговування?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з готельними технологіями.
2. Аналіз процесу виробництва послуг.
3. Аналіз процесу споживання послуг.
4. Визначення етапів обслуговування.
5. Оцінка ролі персоналу.
6. Контроль якості послуг.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити етапи надання послуг.
2. Проаналізувати процес обслуговування.
3. Скласти схему виробництва послуг.
4. Визначити роль персоналу.
5. Запропонувати заходи покращення.
6. Розробити алгоритм 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.

Практичне заняття 10 (2 години)

Тема. Організація служби бронювання та прийому і обслуговування в закладах розміщення

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації роботи служби бронювання, прийому і обслуговування гостей у закладах розміщення, а також розвинути вміння здійснювати процес бронювання та прийому гостей відповідно до встановлених вимог.

Завдання:

- ознайомитися з особливостями роботи служби прийому і обслуговування;
- визначити порядок організації процесу бронювання;
- проаналізувати порядок прийняття бронювань;
- розглянути вимоги до організації прийому гостей;
- визначити етапи розміщення гостей;
- застосовувати правила обслуговування у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які функції служби бронювання?
2. Які функції служби прийому?
3. Що таке бронювання номерів?
4. Який порядок прийняття бронювань?
5. Які вимоги до прийому гостей?
6. Які етапи реєстрації гостя?
7. Які документи оформлюються?
8. Яка роль служби прийому у готелі?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з роботою служби бронювання.
2. Аналіз процесу бронювання.
3. Визначення порядку прийому гостей.
4. Розгляд етапів реєстрації.
5. Аналіз процесу розміщення.
6. Оцінка якості обслуговування.

7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Проаналізувати процес бронювання.
2. Визначити порядок прийому гостей.
3. Скласти алгоритм розміщення.
4. Оформити заявку на бронювання.
5. Запропонувати покращення роботи служби.
6. Розробити схему 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.

Практичне заняття 11 (2 години)

Тема. Організація служби експлуатації номерного фонду

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації роботи служби експлуатації номерного фонду, порядку підготовки номерів до поселення, обліку матеріальних цінностей та організації виїзду гостей, а також розвинути вміння застосовувати технологію обслуговування номерного фонду у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися з функціями служби експлуатації номерного фонду;
- визначити порядок підготовки номерів до заселення;
- проаналізувати оснащення житлових приміщень;
- розглянути систему обліку матеріальних цінностей;
- визначити види супутніх послуг;
- розглянути порядок організації виїзду гостей та прийому номера;
- ознайомитися з оформленням актів на відшкодування збитків і забуті речі.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які функції служби експлуатації номерного фонду?
2. Який порядок підготовки номерів до заселення?
3. Яке оснащення входить до житлового фонду?
4. Як здійснюється облік матеріальних цінностей?
5. Які супутні послуги надаються гостям?
6. Який порядок організації виїзду гостей?

7. Як здійснюється прийом номера персоналом?
8. Як оформлюються акти на відшкодування збитків і забуті речі?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з організацією роботи служби.
2. Аналіз підготовки номерів до поселення.
3. Визначення оснащення житлових приміщень.
4. Розгляд обліку матеріальних цінностей.
5. Аналіз супутніх послуг.
6. Розгляд процедури виїзду гостей.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Скласти алгоритм підготовки номера до заселення.
2. Проаналізувати оснащення стандартного номера.
3. Розробити схему обліку матеріальних цінностей.
4. Визначити перелік супутніх послуг.
5. Скласти алгоритм прийому номера після виїзду гостя.
6. Оформити зразок акту про пошкодження майна або забуті речі.

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.

Практичне заняття 12 (2 години)

Тема. Організація сервісних служб готелю

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації роботи сервісних служб готелю, побутового обслуговування гостей та сервісно-інформаційного забезпечення ділових заходів, а також розвинути вміння застосовувати технології сервісного обслуговування у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися зі структурою сервісних служб готелю;
- визначити особливості побутового обслуговування гостей;
- проаналізувати організацію додаткових послуг;
- розглянути функції служби сервісно-інформаційного забезпечення;
- визначити порядок організації конференцій і ділових заходів;

- застосовувати знання у практичній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які служби належать до сервісних?
2. Що включає побутове обслуговування гостей?
3. Які додаткові послуги надаються у готелі?
4. Яка роль служби сервісно-інформаційного забезпечення?
5. Як організовуються конференції та симпозіуми?
6. Які вимоги до обслуговування ділових заходів?
7. Які ресурси необхідні для проведення заходів?
8. Як оцінюється якість сервісу?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення зі структурою сервісних служб.
2. Аналіз побутового обслуговування.
3. Визначення переліку додаткових послуг.
4. Розгляд організації ділових заходів.
5. Аналіз інформаційного забезпечення.
6. Оцінка ефективності роботи служб.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік сервісних служб готелю.
2. Описати побутові послуги для гостей.
3. Розробити алгоритм організації конференції.
4. Визначити ресурси для ділового заходу.
5. Запропонувати покращення сервісного обслуговування.
6. Скласти схему взаємодії служб 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.

Практичне заняття 13 (2 години)

Тема. Організація служби харчування в готелі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації служби харчування у готелі відповідно до нормативно-законодавчих вимог, а також розвинути вміння організовувати різні види харчування гостей.

Завдання:

- ознайомитися з вимогами до надання послуг харчування;
- визначити типи та види харчування;
- проаналізувати класифікацію харчування;
- розглянути організацію обслуговування гостей у номерах;
- визначити порядок надання послуг харчування;
- застосовувати знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які вимоги до організації харчування у готелі?
2. Які типи харчування існують?
3. Які види харчування гостей?
4. Що таке повний пансіон?
5. Що таке напівпансіон?
6. Які особливості обслуговування у номерах?
7. Яка роль служби харчування?
8. Як організовується обслуговування гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з організацією служби харчування.
2. Аналіз типів харчування.
3. Визначення видів харчування гостей.
4. Розгляд обслуговування у номерах.
5. Аналіз нормативних вимог.
6. Оцінка якості послуг.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити типи харчування у готелі.
2. Проаналізувати види послуг харчування.
3. Розробити алгоритм обслуговування у номерах.
4. Визначити вимоги до організації харчування.
5. Запропонувати покращення роботи служби.
6. Скласти схему 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.

Практичне заняття 14 (2 години)

Тема. Організація роботи служби безпеки готелю

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації роботи служби безпеки готелю, функціональних обов'язків працівників служби безпеки та заходів, спрямованих на забезпечення безпеки гостей і персоналу.

Завдання:

- ознайомитися з функціями служби безпеки;
- визначити обов'язки працівників служби;
- проаналізувати заходи забезпечення безпеки;
- розглянути технічні засоби безпеки;
- визначити можливі надзвичайні ситуації;
- застосовувати механізми попередження ризиків.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які функції служби безпеки готелю?
2. Які обов'язки працівників служби безпеки?
3. Які заходи забезпечення безпеки застосовуються?
4. Які технічні засоби використовуються?
5. Які можливі надзвичайні ситуації?
6. Як попередити небезпечні ситуації?
7. Яка відповідальність працівників?
8. Які вимоги до безпеки гостей?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з роботою служби безпеки.
2. Аналіз функціональних обов'язків.
3. Визначення заходів безпеки.
4. Розгляд технічних засобів.
5. Аналіз надзвичайних ситуацій.
6. Розробка механізмів попередження.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік функцій служби безпеки.
2. Визначити обов'язки працівників.
3. Проаналізувати заходи безпеки.
4. Розробити алгоритм дій у НС.
5. Запропонувати заходи попередження.
6. Скласти схему роботи служби безпеки.

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.

Практичне заняття 15 (2 години)

Тема. Організація служби маркетингу та продаж

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації служби маркетингу та продаж у готелі, функцій і завдань маркетингу готельних послуг, а також розвинути вміння застосовувати методи збору маркетингової інформації у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям готельного маркетингу;
- визначити функції служби маркетингу;
- проаналізувати завдання маркетингової діяльності;
- розглянути заходи з управління маркетингом;
- визначити методи збору інформації;
- застосовувати маркетингові дослідження у діяльності готелю.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке готельний маркетинг?
2. Які функції служби маркетингу?
3. Які завдання маркетингової діяльності?
4. Які методи збору інформації використовуються?
5. Яка роль маркетингових досліджень?
6. Як здійснюється аналіз ринку?
7. Які заходи з управління маркетингом?
8. Як маркетинг впливає на продаж послуг?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з маркетинговою діяльністю.
2. Аналіз функцій маркетингу.
3. Визначення завдань служби.
4. Розгляд методів збору інформації.
5. Аналіз маркетингових досліджень.
6. Оцінка впливу на продаж.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Скласти перелік функцій служби маркетингу.
2. Визначити завдання маркетингової діяльності.
3. Проаналізувати методи збору інформації.
4. Розробити план маркетингового дослідження.
5. Запропонувати заходи з управління маркетингом.
6. Скласти схему організації продажу 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.

Практичне заняття 16 (2 години)

Тема. Організація співпраці закладів розміщення з постачальниками послуг

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації співпраці закладів розміщення з постачальниками послуг, змісту договірних відносин та особливостей укладання угод.

Завдання:

- ознайомитися з формами співпраці з постачальниками;
- визначити зміст договірних відносин;
- проаналізувати специфіку укладання договорів;
- розглянути особливості форвардних контрактів;
- визначити схеми операцій за різновидами угод;
- застосовувати знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які форми співпраці з постачальниками існують?
2. Що таке договірні відносини?
3. Які види угод використовуються у готелі?
4. Що таке форвардний контракт?
5. Які схеми операцій застосовуються?
6. Які умови укладання договорів?
7. Яка відповідальність сторін?
8. Як здійснюється контроль виконання договорів?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з формами співпраці.
2. Аналіз договірних відносин.
3. Визначення видів угод.
4. Розгляд форвардних контрактів.
5. Аналіз схем операцій.
6. Оцінка взаємодії з постачальниками.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити форми співпраці з постачальниками.
2. Проаналізувати зміст договору.
3. Розробити приклад угоди.
4. Визначити умови форвардного контракту.
5. Скласти схему операцій.
6. Запропонувати заходи щодо ефективної співпраці.

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.

Практичне заняття 17 (2 години)

Тема. Організація дозвілля, відпочинку та розваг в готелі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації дозвілля, відпочинку та розваг у готелі, класифікації дозвіллєвої діяльності та роботи анімаційної служби, а також розвинути вміння планувати анімаційні програми.

Завдання:

- ознайомитися із завданнями дозвілля у готелі;
- визначити роль дозвілля у відновленні фізичних і духовних сил;
- проаналізувати класифікацію дозвілля;
- розглянути структуру та функції анімаційної служби;
- визначити види культурно-пізнавальних програм;
- застосовувати знання у практичній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які основні завдання дозвілля у готелі?
2. Яка роль дозвілля у сфері гостинності?
3. Які існують види дозвілля?
4. Як класифікується дозвілля за періодичністю?
5. Які функції виконує анімаційна служба?
6. Які види анімаційних програм існують?
7. Які культурно-пізнавальні заходи проводяться?
8. Як оцінюється ефективність дозвіллєвої діяльності?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення із завданнями дозвілля.
2. Аналіз класифікації дозвілля.
3. Визначення структури анімаційної служби.
4. Розгляд культурно-пізнавальних програм.
5. Аналіз організації розважальних заходів.
6. Оцінка ролі дозвілля у готелі.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити основні завдання дозвілля у готелі.
2. Класифікувати види дозвілля.
3. Скласти структуру анімаційної служби.
4. Розробити приклад культурно-пізнавальної програми.
5. Запропонувати заходи для створення позитивного настрою гостей.
6. Скласти схему організації дозвілля 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.

Практичне заняття 18 (2 години)

Тема. Організація інформаційного забезпечення в готелі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації інформаційного забезпечення у готелі, ролі інформаційного обслуговування у підвищенні якості сервісу та функціонування інформаційної служби.

Завдання:

- ознайомитися зі значенням інформаційного обслуговування;
- визначити поняття інформаційних ресурсів;
- проаналізувати організацію інформаційної служби;
- розглянути організацію приміщень та комунікацій;
- визначити способи розповсюдження інформації;
- застосовувати інформаційні ресурси у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Яка роль інформаційного забезпечення у готелі?
2. Що таке інформаційні ресурси?

3. Які функції інформаційної служби?
4. Які приміщення використовуються?
5. Які засоби комунікації застосовуються?
6. Як здійснюється розповсюдження інформації?
7. Які інформаційні матеріали використовуються?
8. Як інформаційне забезпечення впливає на сервіс?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з інформаційним забезпеченням.
2. Аналіз інформаційних ресурсів.
3. Визначення функцій служби.
4. Розгляд організації приміщень.
5. Аналіз комунікацій.
6. Оцінка способів розповсюдження.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити функції інформаційної служби.
2. Проаналізувати інформаційні ресурси.
3. Розробити інформаційний матеріал.
4. Визначити засоби комунікації.
5. Запропонувати покращення обслуговування.
6. Скласти схему інформаційного забезпечення.

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.

Практичне заняття 19 (2 години)

Тема. Організація конференц-сервісу в готелі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації конференц-сервісу у готелі, методів проектування та проведення ділових заходів, а також розвинути вміння забезпечувати необхідні умови для їх проведення.

Завдання:

- ознайомитися з методами організації ділових заходів;
- визначити підходи до проектування конференцій;
- проаналізувати структуру приміщень ділового призначення;

- розглянути типи залів та аудиторій;
- визначити вимоги до обладнання;
- застосовувати знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Які види ділових заходів проводяться у готелі?
2. Які приміщення використовуються?
3. Які типи конференц-залів існують?
4. Яке обладнання необхідне?
5. Які технічні засоби застосовуються?
6. Які вимоги до меблів?
7. Як організовується проведення заходу?
8. Яка роль конференц-сервісу?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з організацією конференц-сервісу.
2. Аналіз структури приміщень.
3. Визначення типів залів.
4. Розгляд технічного оснащення.
5. Оцінка умов проведення заходів.
6. Аналіз організації обслуговування.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити типи конференц-залів.
2. Проаналізувати приміщення для заходів.
3. Розробити план проведення семінару.
4. Визначити необхідне обладнання.
5. Запропонувати варіанти розміщення меблів.
6. Скласти схему організації заходу.

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
4. 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.

Практичне заняття 20 (2 години)

Тема. Організаційні структури управління готельних підприємств

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо побудови організаційної структури управління готельного підприємства, принципів організації систем управління та типів організаційних структур у сфері гостинності.

Завдання:

- ознайомитися з етапами формування організаційної структури;
- визначити принципи організації систем управління;
- проаналізувати типи організаційних структур;
- розглянути переваги та недоліки різних структур;
- визначити оптимальну структуру для готелю;
- застосовувати знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке організаційна структура управління?
2. Які етапи її формування?
3. Які принципи організації управління?
4. Що таке лінійна структура?
5. Що таке функціональна структура?
6. Що таке лінійно-функціональна структура?
7. Які переваги та недоліки кожного типу?
8. Яка структура найбільш ефективна для готелю?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з поняттям організаційної структури.
2. Аналіз принципів управління.
3. Розгляд етапів формування структури.
4. Вивчення типів організаційних структур.
5. Порівняння їх переваг і недоліків.
6. Визначення доцільності застосування.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Скласти схему організаційної структури готелю.
2. Проаналізувати лінійну структуру.
3. Визначити переваги функціональної структури.
4. Порівняти лінійно-функціональну модель.
5. Запропонувати оптимальну модель для готелю.
6. Оформити таблицю переваг і недоліків структур.

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.

Практичне заняття 21 (2 години)

Тема. Мотивація праці працівників готелю

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо сутності мотивації праці працівників готелю, видів стимулювання та факторів, що впливають на ефективність роботи персоналу.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям мотивації праці;
- визначити внутрішні та зовнішні фактори мотивації;
- проаналізувати види стимулювання персоналу;
- розглянути системи матеріального та морального стимулювання;
- визначити фактори ефективної мотивації;
- застосовувати знання у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке мотивація праці?
2. Які внутрішні фактори мотивації?
3. Які зовнішні фактори мотивації?
4. Які види стимулювання існують?
5. Що таке моральне стимулювання?
6. Що таке матеріальне стимулювання?
7. Які системи стимулювання застосовуються?
8. Як мотивація впливає на ефективність роботи?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з поняттям мотивації.
2. Аналіз факторів мотивації.
3. Визначення видів стимулювання.
4. Розгляд систем стимулювання.
5. Оцінка ефективності мотивації.
6. Аналіз впливу на персонал.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити фактори мотивації персоналу.
2. Проаналізувати види стимулювання.
3. Розробити систему мотивації.
4. Запропонувати заходи стимулювання.
5. Скласти схему мотивації працівників.
6. Оцінити ефективність системи стимулювання.

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.

Практичне заняття 22 (2 години)

Тема. Культура праці в готелі

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо культури праці у готелі, норм професійної поведінки персоналу та основних принципів спілкування з гостями.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям культури обслуговування;
- визначити основні принципи спілкування з гостями;
- проаналізувати норми поведінки персоналу;
- розглянути вимоги до працівників готелю;
- визначити фактори, що впливають на якість обслуговування;
- застосовувати правила культури мови у професійній діяльності.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке культура праці?
2. Що таке культура обслуговування?
3. Які принципи спілкування з гостями?
4. Які вимоги до працівників готелю?
5. Які норми поведінки персоналу?
6. Які фактори впливають на якість обслуговування?
7. Яка роль культури мови?
8. Як поведінка персоналу впливає на сервіс?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з культурою праці.
2. Аналіз принципів спілкування.
3. Визначення норм поведінки.
4. Розгляд вимог до персоналу.
5. Аналіз культури мови.
6. Оцінка якості обслуговування.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити принципи культури обслуговування.

2. Проаналізувати вимоги до працівників.
3. Розробити правила поведінки персоналу.
4. Визначити фактори якості обслуговування.
5. Запропонувати заходи підвищення культури праці.
6. Скласти рекомендації щодо культури мови.

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.

Практичне заняття 23 (2 години)

Тема. Організація процесом управління готелем

Мета:

Сформувати у здобувачів освіти знання щодо організації процесу управління готелем, стилів керівництва та методів їх визначення, а також розвинути вміння застосовувати різні стилі управління у професійній діяльності.

Завдання:

- ознайомитися з поняттям стилю керівництва;
- визначити способи і методи управління;
- проаналізувати форми управлінської діяльності;
- розглянути основні стилі управління;
- визначити методи їх оцінювання;
- застосовувати знання у процесі прийняття рішень.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке управління готелем?
2. Що таке стиль керівництва?
3. Які стилі управління існують?
4. Які методи управління застосовуються?
5. Яка роль керівника у прийнятті рішень?
6. Які фактори впливають на стиль керівництва?
7. Як визначити ефективність стилю управління?
8. Як стиль управління впливає на персонал?

План практичної роботи:

1. Ознайомлення з процесом управління.
2. Аналіз стилів керівництва.
3. Визначення методів управління.

4. Оцінка ефективності стилів.
5. Аналіз управлінських рішень.
6. Розгляд практичних ситуацій.
7. Формулювання висновків.

Практичні завдання:

1. Визначити стиль керівництва.
2. Проаналізувати методи управління.
3. Оцінити ефективність стилів.
4. Розробити управлінське рішення.
5. Запропонувати оптимальний стиль.
6. Скласти схему управління готелем.

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.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ

Високий рівень (10–12 балів)

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

Достатній рівень (7–9 балів)

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

Середній рівень (4–6 балів)

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

Початковий рівень (1–3 бали)

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