Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні матеріали для проведення самостійної роботи 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

Самостійна робота є важливою складовою навчального процесу з дисципліни «Організація обслуговування в готелях» для здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Загальний обсяг самостійної роботи становить 64 години.

Метою самостійної роботи є формування у здобувачів освіти здатності самостійно опановувати теоретичні знання та практичні навички з організації процесу обслуговування гостей у закладах готельного господарства, розвитку спеціальних компетентностей у сфері надання готельних послуг, зокрема:

- засвоєння стандартів обслуговування гостей у готелях;
- розвиток навичок організації роботи служб готелю;
- формування умінь здійснювати підготовку номерного фонду до поселення;
- оволодіння правилами прийому, розміщення та обслуговування гостей;
- розвиток комунікативних навичок у процесі взаємодії з клієнтами;
- формування здатності забезпечувати якість готельного сервісу відповідно до встановлених вимог;
- набуття навичок самостійного прийняття рішень у типових виробничих ситуаціях.

Завдання самостійної роботи:

- систематизація та поглиблення теоретичних знань з дисципліни;
- формування навичок роботи з дослідження закономірностей розвитку ринку готельних послуг;
- розвиток здатності застосовувати набуті знання у професійній діяльності.

Самостійна робота включає опрацювання теоретичного матеріалу, підготовку рефератів, презентацій, виконання практичних завдань та розв'язання ділових кейсів.

Розподіл годин самостійної роботи за темами:

1. Поняття «готельна індустрія» та «гостинність»: суть, значення, відмінності (3 години).
2. Етапи розвитку сфери гостинності у світі та в Україні (3 години).
3. Державне регулювання готельної галузі: мета, форми, інструменти (3 години).
4. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності в Україні (3 години).
5. Готельні підприємства: види, типізація та особливості функціонування (3 години).
6. Номерний фонд у закладах розміщення: структура, категорії номерів (3 години).
7. Вимоги до інтер'єру готелю: дизайн, ергономіка, бренд (3 години).
8. Готельний продукт як основа конкурентоспроможності підприємства (2 години).
9. Технологія надання готельних послуг: стандарти, етапи, контроль якості (3 години).
10. Організація служби бронювання та прийому гостей (3 години).
11. Організація служби експлуатації номерного фонду (3 години).
12. Організація сервісних служб готелю: пральня, хімчистка, консьєрж тощо (3 години).
13. Організація служби харчування в готелі: типи харчування, сервірування (3 години).
14. Організація роботи служби безпеки готелю: функції, ризики, протоколи (3 години).
15. Організація служби маркетингу та продажів у готелі (3 години).
16. Взаємодія готелів з постачальниками товарів і послуг (2 години).
17. Організація дозвілля та розваг у готелі: анімація, SPA, екскурсії (3 години).
18. Організація інформаційного забезпечення (IT, CRM) (3 години).

19. Конференц-сервіс: особливості організації та обладнання (3 години).
20. Організаційні структури управління готельного підприємства (2 години).
21. Мотивація працівників готелю: матеріальні та нематеріальні засоби (2 години).
22. Культура праці в готелі: дрес-код, етикет, стандарти поведінки (2 години).
23. Організація процесу управління готелем: функції, методи, контроль (3 години).

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

Самостійна робота №1
(2 години)

Тема. Поняття «готельна індустрія» та «гостинність»: суть, значення, відмінності

Мета:

Сформувати розуміння сутності понять «готельна індустрія» та «гостинність», визначити їх роль у сфері обслуговування та навчитися розрізняти ці поняття в професійній діяльності фахівця готельно-ресторанної справи.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал з теми «Готельна індустрія та гостинність».
2. Скласти порівняльну таблицю понять «готельна індустрія» та «гостинність» (за критеріями: зміст, функції, складові, сфера застосування).
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) про значення готельної індустрії у розвитку сфери послуг.
4. Навести 5 прикладів прояву гостинності у професійній діяльності працівників готельного господарства.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке готельна індустрія?
2. У чому полягає сутність поняття «гостинність»?
3. Які основні складові готельної індустрії?
4. У чому відмінність між поняттями «готельна індустрія» та «гостинність»?
5. Яке значення має гостинність у сфері обслуговування клієнтів?
6. Як проявляється гостинність у роботі персоналу готелю?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №2
(2 години)

Тема. Етапи розвитку сфери гостинності у світі та в Україні

Мета:

Ознайомитися з історичними етапами становлення та розвитку сфери гостинності у світі та в Україні, визначити основні тенденції її розвитку та значення для сучасної індустрії послуг.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо історії розвитку сфери гостинності.
2. Скласти хронологічну схему розвитку сфери гостинності у світі (основні історичні періоди).
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) про особливості розвитку готельної справи в Україні.
4. Визначити та описати 3–5 ключових факторів, що вплинули на розвиток сфери гостинності в сучасних умовах.

Питання для самоконтролю:

1. Які основні етапи розвитку сфери гостинності у світі?
2. Як розвивалася сфера гостинності в Україні?
3. Які історичні події вплинули на становлення готельної індустрії?
4. Які фактори сприяли розвитку сучасної сфери гостинності?
5. Яке значення має сфера гостинності для економіки країни?
6. Які сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №3
(3 години)

Тема. Державне регулювання готельної галузі: мета, форми, інструменти

Мета:

Ознайомитися з особливостями державного регулювання готельної галузі, визначити його основну мету, форми та інструменти впливу на розвиток сфери гостинності.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо державного регулювання готельної галузі.
2. Визначити основну мету державного регулювання у сфері готельного господарства.
3. Скласти схему форм державного регулювання готельної діяльності.
4. Охарактеризувати основні інструменти державного впливу на розвиток готельної індустрії.

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає необхідність державного регулювання готельної галузі?
2. Яка мета державного регулювання у сфері гостинності?
3. Які існують форми державного регулювання готельної діяльності?
4. Які інструменти державного впливу застосовуються у готельному господарстві?
5. Які нормативно-правові акти регулюють діяльність готельних підприємств в Україні?
6. Як державне регулювання впливає на розвиток сфери гостинності?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №4
(3 години)

Тема. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності в Україні

Мета:

Ознайомитися з нормативно-правовою базою, що регулює діяльність підприємств готельного господарства в Україні, та сформувати розуміння основних вимог до надання готельних послуг.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати нормативно-правові акти, що регулюють готельну діяльність в Україні.
2. Визначити основні вимоги до діяльності готельних підприємств згідно з чинним законодавством.
3. Скласти перелік документів, необхідних для здійснення готельної діяльності.
4. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо ролі стандартизації у сфері готельних послуг.

Питання для самоконтролю:

1. Які нормативно-правові акти регулюють готельну діяльність в Україні?
2. Які вимоги висуваються до готельних підприємств?
3. Які документи необхідні для відкриття готелю?
4. Яке значення мають державні стандарти у сфері готельних послуг?
5. Хто здійснює контроль за діяльністю готельних підприємств?
6. Яку роль відіграє сертифікація у готельному господарстві?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №5
(2 години)

Тема. Готельні підприємства: види, типізація та особливості функціонування

Мета:

Ознайомитися з видами готельних підприємств, їх класифікацією та особливостями функціонування в сучасних умовах розвитку сфери гостинності.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо видів готельних підприємств.
2. Скласти схему класифікації готельних підприємств за різними ознаками.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо особливостей функціонування різних типів готелів.
4. Навести 3–5 прикладів готельних підприємств різних типів.

Питання для самоконтролю:

1. Які існують види готельних підприємств?
2. За якими ознаками класифікують готелі?
3. У чому полягають особливості функціонування різних типів готелів?
4. Які фактори впливають на діяльність готельних підприємств?
5. Яке значення має типізація готельних підприємств?
6. Які послуги надають готельні підприємства різних типів?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №6
(3 години)

Тема. Номерний фонд у закладах розміщення: структура, категорії номерів

Мета:

Ознайомитися зі структурою номерного фонду закладів розміщення, основними категоріями номерів та їх характеристиками відповідно до вимог сучасної готельної індустрії.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо структури номерного фонду готелів.
2. Скласти класифікацію номерів у закладах розміщення за категоріями.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо вимог до облаштування номерів різних категорій.
4. Навести 3–5 прикладів номерів різних типів у готельних підприємствах.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке номерний фонд готелю?
2. Які основні категорії номерів існують у закладах розміщення?
3. Які вимоги висуваються до номерів різних категорій?
4. Які фактори впливають на формування номерного фонду?
5. У чому полягають особливості облаштування номерів різних типів?
6. Яке значення має структура номерного фонду для діяльності готелю?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №7
(2 години)

Тема. Вимоги до інтер'єру готелю: дизайн, ергономіка, бренд

Мета:

Ознайомитися з основними вимогами до формування інтер'єру готелю, принципами дизайну, ергономіки та роллю бренду у створенні комфортного готельного середовища.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо вимог до інтер'єру готелів.
2. Визначити основні принципи дизайну інтер'єру у закладах розміщення.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо ролі ергономіки у створенні комфортного середовища для гостей.

4. Навести 3–5 прикладів впливу бренду готелю на оформлення його інтер’єру.

Питання для самоконтролю:
1. Які вимоги висуваються до інтер’єру готелів?
2. Що таке ергономіка у готельному середовищі?
3. Яку роль відіграє дизайн у формуванні іміджу готелю?
4. Як бренд впливає на оформлення інтер’єру готелю?
5. Які фактори впливають на комфортність готельного середовища?
6. Яке значення має інтер’єр для конкурентоспроможності готелю?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №8
(2години)

Тема. Готельний продукт як основа конкурентоспроможності підприємства

Мета:

Сформувати розуміння сутності готельного продукту та його ролі у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства.

Завдання для виконання:
1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо поняття «готельний продукт».
2. Визначити основні складові готельного продукту.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо формування конкурентних переваг.
4. Навести 3–5 прикладів готельного продукту.

Питання для самоконтролю:
1. Що таке готельний продукт?
2. Які складові готельного продукту?

3. Як він впливає на конкурентоспроможність?
4. Які фактори формують його якість?
5. Яка роль додаткових послуг?
6. Як підвищити конкурентоспроможність?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №9
(2 години)

Тема. Технологія надання готельних послуг: стандарти, етапи, контроль якості

Мета:

Ознайомитися з технологією надання готельних послуг та системою контролю якості.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати стандарти обслуговування.
2. Скласти схему етапів надання послуг.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади контролю якості.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке стандарт обслуговування?
2. Які етапи надання послуг?
3. Як здійснюється контроль якості?
4. Які показники якості?
5. Яка роль персоналу?
6. Значення стандартизації?

Список рекомендованих джерел

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

4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №10
(2 години)

Тема. Організація служби бронювання та прийому гостей

Мета:

Ознайомитися з організацією роботи служби прийому та розміщення гостей.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати функції служби.
2. Скласти схему процесу бронювання.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади документів.

Питання для самоконтролю:

1. Які функції служби?
2. Які етапи бронювання?
3. Обов’язки персоналу?
4. Які документи використовуються?
5. Значення служби?
6. Як підвищити якість обслуговування?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №11
(2 години)

Тема. Організація служби експлуатації номерного фонду

Мета:

Ознайомитися з діяльністю служби експлуатації номерного фонду.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати структуру служби.
2. Визначити функції персоналу.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади робіт.

Питання для самоконтролю:

1. Обов'язки служби?
2. Види прибирання?
3. Як здійснюється контроль?
4. Які стандарти?
5. Взаємодія служб?
6. Значення служби?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №12
(2 години)

Тема. Організація сервісних служб готелю: пральня, хімчистка, консьєрж тощо

Мета:

Ознайомитися з організацією роботи сервісних служб готелю.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати види сервісних служб.
2. Визначити їх функції.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади послуг.

Питання для самоконтролю:

1. Які існують сервісні служби?
2. Які їх функції?
3. Як організована робота?
4. Яка роль персоналу?
5. Як забезпечується якість?
6. Значення служб?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №13
(2 години)

Тема. Організація служби харчування в готелі: типи харчування, сервірування

Мета:

Ознайомитися з організацією харчування у готелі.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати типи харчування.
2. Скласти схему організації.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади сервірування.

Питання для самоконтролю:

1. Типи харчування?
2. Функції служби?
3. Вимоги до організації?
4. Як здійснюється сервірування?
5. Яка роль персоналу?
6. Значення служби?

Список рекомендованих джерел

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

4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №14
(1 година)

Тема. Організація роботи служби безпеки готелю: функції, ризики, протоколи

Мета:

Ознайомитися з діяльністю служби безпеки готелю.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати функції служби.
2. Визначити ризики.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади протоколів.

Питання для самоконтролю:

1. Які функції служби?
2. Основні ризики?
3. Протоколи безпеки?
4. Як здійснюється контроль?
5. Взаємодія служб?
6. Значення служби?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №15
(3 години)

Тема. Організація служби маркетингу та продажів у готелі

Мета:

Ознайомитися з особливостями організації маркетингової діяльності у готелі, вивчити функції служби маркетингу та продажів і її роль у забезпеченні ефективної діяльності підприємства.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал щодо організації служби маркетингу у готелі.
2. Визначити основні функції служби маркетингу та продажів.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо інструментів просування готельних послуг.
4. Охарактеризувати основні методи залучення клієнтів у готельному бізнесі.

Питання для самоконтролю:

1. Які функції виконує служба маркетингу у готелі?
2. Які методи просування готельних послуг використовуються?
3. Яка роль реклами у діяльності готелю?
4. Як формується цінова політика готелю?
5. Які фактори впливають на попит на готельні послуги?
6. Яке значення має маркетинг у підвищенні конкурентоспроможності?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №16
(2 години)

Тема. Взаємодія готелів з постачальниками товарів і послуг

Мета:

Ознайомитися з особливостями співпраці готельних підприємств з постачальниками ресурсів та послуг.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати принципи взаємодії з постачальниками.
2. Визначити критерії вибору постачальників.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки) щодо організації постачання.
4. Навести приклади співпраці готелів з постачальниками.

Питання для самоконтролю:

1. Хто є постачальниками готельних підприємств?
2. За якими критеріями здійснюється їх вибір?
3. Які документи регламентують співпрацю?
4. Як здійснюється контроль якості поставок?
5. Яка роль логістики у діяльності готелю?
6. Як співпраця впливає на якість послуг?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №17
(3 години)

Тема. Організація дозвілля та розваг у готелі: анімація, SPA, екскурсії

Мета:

Ознайомитися з організацією дозвілля гостей у готелі та видами додаткових послуг.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати види дозвіллєвих послуг.
2. Визначити функції персоналу.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади організації дозвілля.

Питання для самоконтролю:

1. Які види дозвілля пропонуються?
2. Яка роль анімації?
3. Як організовуються SPA-послуги?
4. Як здійснюється екскурсійне обслуговування?

5. Яка роль персоналу?
6. Значення дозвілля для гостей?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №18
(2 години)

Тема. Організація інформаційного забезпечення (IT, CRM)

Мета:

Ознайомитися з інформаційними системами управління діяльністю готелю.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати функції інформаційних систем.
2. Визначити роль CRM.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади використання IT.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке CRM-система?
2. Які функції IT у готелі?
3. Як автоматизація впливає на роботу?
4. Які переваги використання?
5. Як забезпечується захист інформації?
6. Значення IT?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.

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

Самостійна робота №19
(2 години)

Тема. Конференц-сервіс: особливості організації та обладнання

Мета:

Ознайомитися з організацією конференц-обслуговування у готелях.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати види конференц-послуг.
2. Визначити вимоги до обладнання.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади організації заходів.

Питання для самоконтролю:

1. Які послуги надаються?
2. Яке обладнання використовується?
3. Яка роль персоналу?
4. Як організується обслуговування?
5. Як планується захід?
6. Значення конференц-сервісу?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №20
(2 години)

Тема. Організаційні структури управління готельного підприємства

Мета:

Ознайомитися з організаційною структурою управління готелем.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати види структур.
2. Визначити рівні управління.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади структур.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке структура управління?
2. Які її види?
3. Які рівні управління?
4. Як взаємодіють підрозділи?
5. Як впливає структура?
6. Значення структури?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №21
(2 години)

Тема. Мотивація працівників готелю: матеріальні та нематеріальні засоби

Мета:

Ознайомитися з системою мотивації персоналу.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати види мотивації.
2. Визначити методи стимулювання.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади мотивації.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке мотивація?
2. Види мотивації?
3. Методи стимулювання?
4. Як впливає на ефективність?
5. Роль нематеріальної мотивації?
6. Значення мотивації?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №22
(2 години)

Тема. Культура праці в готелі: дрес-код, етикет, стандарти поведінки

Мета:

Ознайомитися з вимогами до культури праці персоналу.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати стандарти поведінки.
2. Визначити вимоги до дрес-коду.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади корпоративної культури.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке культура праці?
2. Вимоги до дрес-коду?
3. Роль етикету?
4. Стандарти поведінки?
5. Як формується імідж?
6. Значення культури праці?

Список рекомендованих джерел

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

4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Самостійна робота №23
(2 години)

Тема. Організація процесу управління готелем: функції, методи, контроль

Мета:

Ознайомитися з процесом управління готельним підприємством.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати функції управління.
2. Визначити методи управління.
3. Підготувати короткий конспект (0,5 сторінки).
4. Навести приклади контролю.

Питання для самоконтролю:

1. Основні функції управління?
2. Які методи управління?
3. Як здійснюється планування?
4. Як проводиться контроль?
5. Роль керівника?
6. Значення управління?

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про туризм».
2. Господарський кодекс України.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства. – Київ: Дакор, 2018.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2019.
8. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.