

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Український державний університет
науки і технологій

Кафедра «Економіка та менеджмент»

В авторській редакції

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ
ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ

Методичні рекомендації до практичних занять

Електронний аналог
друкованого видання

ДНІПРО
2022

УДК 338.488.2(076.5)

О 64

Укладачі:

О. В. Пікуліна, Т. В. Полішко

Експерти:

канд. екон. наук, доц. *С. В. Гесь-Євреїнова*

канд. екон. наук, доц. *Л. В. Коренюк*

Рекомендовано МКФ «ЕГ» (протокол № 1 від 27.09.2022).

Зареєстровано НМВ УДУНТ (№ 569 від 28.09.2022)

О 64 Організація обслуговування туристів у готелях : методичні рекомендації до практичних занять / уклад. О. В. Пікуліна, Т. В. Полішко; Укр. держ. ун-т науки і технологій. – Дніпро : УДУНТ, 2022. – 25 с.

Методичні рекомендації призначені для використання студентами другого (магістерського) рівня освіти денної та безвідривної форм навчання спеціальності 242 «Туризм» під час практичних занять з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях».

Видання містить рекомендації щодо виконання практичних занять: мету, завдання та перелік питань для опрацювання, а також перелік рекомендованої літератури.

Табл. 3.

© Пікуліна О. В., Полішко Т. В., укладання, 2022

© Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2022

ЗМІСТ

Практичне завдання 1.....	4
Практичне завдання 2.....	5
Практичне завдання 3.....	5
Практичне завдання 4.....	7
Практичне завдання 5.....	8
Практичне завдання 6.....	9
Практичне завдання 7.....	10
Практичне завдання 8.....	13
Практичне завдання 9.....	14
Практичне завдання 10.....	15
Практичне завдання 11.....	16
Практичне завдання 12.....	17
Практичне завдання 13.....	18
Практичне завдання 14.....	19
Практичне завдання 15.....	20
Практичне завдання 16.....	21
Список рекомендованої літератури.....	23

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1

Становлення та розвиток сфери гостинності.

Мета: ознайомитись з історією формування та розвитку гостинності, її основними концепціями, знати основні періоди становлення сфери гостинності.

Завдання

1. Схематично зобразити структуру індустрії гостинності.
2. Розробити детальну схему / таблицю етапів розвитку індустрії дозвілля.
3. Зробити огляд вітчизняних та зарубіжних літературних джерел на предмет визначення поняття гостинності та надати власне тлумачення даному поняттю.

Питання для опрацювання:

1. Дати визначення поняттю сфери гостинності та перелічити основні елементи структури індустрії гостинності.
2. Назвати матеріальні та нематеріальні послуги готельного продукту.
3. Перелічити та надати характеристику типам готельного продукту.
4. Розкрити значення та сутність понять гостинності та готельної послуги.
5. Зазначити різницю між готелем та аналогічними засобами розміщення.
6. Розкрити сутність моделі гостинності.
7. Перелічити та надати характеристику складових моделі гостинності.
8. Назвати етапи розвитку індустрії дозвілля.
9. Особливості розвитку індустрії дозвілля у Стародавньому світі.
10. Особливості розвитку індустрії дозвілля у XVIII столітті: Новий світ.
11. Особливості розвитку індустрії дозвілля: Французька революція.
12. Особливості розвитку індустрії дозвілля у XIX столітті.
13. Особливості розвитку індустрії дозвілля у XX столітті.

Практичне заняття 2

Поняття «гостинності» і «готельного господарства»

Мета: володіти основними поняттями гостинності і готельного господарства, знати моделі організації готельної справи та розрізняти категорії готельних мереж; розуміти сутність диверсифікації та концептуалізації готельного підприємства.

Завдання:

1. Згідно трьох моделей організації готельної справи знайти мінімум по три готельні мережі до кожної з моделей.
2. Обрати на власний розсуд п'ять готельних мереж та виявити характерні лише для даних ланцюгів напрямки концептуалізації діяльності (концепції).

Питання для опрацювання:

1. Дайте визначення термінів «гостинність», «готельна послуга», «ринок готельних послуг», «індустрія гостинності», «засіб розміщення», «готельна справа».
2. Назвати чинники, що справляють найбільший вплив на середовище гостинності та дати їм характеристику.
3. Дати визначення поняттю «готельний ланцюг» та яким чином готелі можуть бути об'єднані в ланцюгах.
4. Назвати моделі організації готельної справи та дати їх характеристику.
5. Назвати три категорії готельних мереж згідно з класифікацією, запропонованою Міжнародною готельною асоціацією (МГА),
6. Перелічити переваги готельних ланцюгів.
7. Розкрити сутність диверсифікації готельного підприємства.
8. Розкрити сутність концептуалізації діяльності готельного підприємства.

Практичне заняття 3

Види сучасних засобів розміщення

Мета: освоїти основні види та типи закладів розміщення туристів, особливості їх діяльності, оснащення та надання послуг клієнтам.

Завдання:

1. Підготувати доповідь на тему: «Унікальні готелі світу».

2. Знайти до кожного з чотирьох видів спеціалізованих готелів існуючі готелі та надати їм характеристику (країна, місто, місце розташування, місткість, послуги тощо). Результати представити у вигляді таблиці:

Вид спеціалізованих готелів	Назва засобу розміщення	Характеристика
Засоби розміщення для автотуристів		
Готельні комплекси для водного туризму		
Флайтелі		
Готелі для молодіжного туризму		

Питання для опрацювання:

1. Назвати основні класифікаційні ознаки, що впливають на тип готелю та перелічити види готелів залежно від цих ознак.
2. Дати визначення поняття «місткість готелю». Як поділяються готелі за місткістю в різних країнах світу? Яка місткість вважається оптимальною?
3. Назвати види готелів, що виділяються залежно від рівня цін і способу надання харчування.
4. Перелічити чинники, від яких залежить поверховість готельних будівель у різних країнах світу. Як поділяються готелі за поверховістю?
5. Назвати дві групи, на які поділяються засоби розміщення відповідно до стандартної класифікації, запропонованої UNWTO. Назвіть представників кожної групи.
6. Назвіть і охарактеризуйте готелі, які виділяються залежно від споживача готельних послуг.
7. Розкрийте особливості функціонування нового виду готельних послуг – таймшеру.
8. Як поділяються готелі залежно від призначення? Охарактеризуйте транзитні готелі і готелі для постійного проживання. Чим відрізняються пансіони та анонімні пансіони від апарт-готелів?
9. Назвіть вимоги, що ставляться до готелів ділового призначення і готелів для відпочинку. Як поділяються готелі для відпочинку?
10. Охарактеризуйте засоби розміщення для автотуристів. Назвіть особливості їхнього розміщення і облаштування.
11. Розкрийте особливості розміщення готельних комплексів для водних туристів. Дайте характеристику основних видів водних закладів.
12. Охарактеризуйте флайтелі, хостели та інші спеціалізовані засоби розміщення, поширені в різних країнах світу.

Практичне заняття 4

Системи класифікації готелів у світі

Мета: ознайомитись з поняттям класифікації готелів, мати уявлення про системи класифікації готелів в різних країнах світу та знати сутність кількісного та якісного підходів при стандартизації і сертифікації готельних послуг.

Завдання:

1. Обрати мінімум 6 готелів США та надати їм характеристику згідно класифікаційних ознак: за функціональним призначенням; за місцем розташування, за цінами і типами послуг; за рівнем обслуговування.

2. Обрати мінімум 6 готелів Франції та надати їм характеристику згідно класифікаційних ознак, представлених в табл.

Таблиця. Мінімальні вимоги до готелів згідно з французькою (європейською) системою класифікації

Параметри	Одиниця виміру	1*	2*	3*	4*	4* Люкс
Кількість номерів	од.	не < 7	не < 7	не < 10	не < 10	
Площа холу	м ²	9	30	30	30	150
Мінімальна площа: одномісного/двомісного	м ²	8/9	8/9	9/10	10/12	10/14
Частка багатокімнатних номерів	%					5
Частка номерів з ванною	%	-	30	70	90	100
Частка номерів із телефоном	%			100	100	100
Гараж для автомобілей гостей	так/ні	ні	ні	так	так	так
Ресторан у готелях	так/ні	так	так	так	так	так
Сніданок в номер	так/ні	ні	ні	так	так	так
Вентиляція в номерах	так/ні	ні	ні	так	так	так
Знання іноземних мов працівниками служби прийому	кількість		1	2	2	3

3. Обрати мінімум 6 готелів України та надати їм характеристику згідно класифікаційних ознак, користуючись ДСТУ 4568:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» та ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Питання для опрацювання:

1. Дайте визначення поняття «класифікація готелів». Назвіть вимоги, які враховують при атестації готелю для присвоєння йому певної категорії.
2. Коли UNWTO спробувала запровадити універсальну систему класифікації готелів? Чому сьогодні існує проблема створення міжнародної системи класифікації готелів у світі? Скільки систем класифікації готелів діє у світі?
3. Охарактеризуйте критерії класифікації готелів за рівнем комфорту. Назвіть складові рівня комфорту.
4. Розкрийте сутність кількісного та якісного підходів при стандартизації і сертифікації готельних послуг.
5. Які особливості американської системи класифікації готелів і мотелів.
6. Назвіть вимоги, які враховуються у французькій системі класифікації готелів. Розкрийте особливості індійської системи.
7. Охарактеризуйте особливості грецької та німецької систем класифікації готелів.
8. Зазначте принципи класифікації готелів у Великобританії, Іспанії та країнах Скандинавії.
9. Висвітліть особливості класифікації готелів Туреччини.
10. Опишіть етапи створення класифікації готелів в Україні.

Практичне заняття 5

Призначення готелів, їх розташування у структурі міста

Мета: знати особливості, що були притаманні найпершим об'єктам розміщення, сучасні архітектурні концепції будівництва готельних комплексів, розрізняти моделі розміщення готелів у планувальній структурі міста.

Завдання

1. Добрати до кожної з моделей розміщення готелів у планувальній структурі міста по 3 заклади розміщення України та надати їх основні характеристики (місто, адреса, тип, категорія, особливості). Результати представити у вигляді таблиці:

Модель розміщення готелів у планувальній структурі міста	Назва закладу розміщення	Характеристика
В центрі міста	1.	
	2.	
	3.	

На територіях, прилеглих до центру	1.	
	2.	
	3.	
В центрі житлових районів і мікрорайонів	1.	
	2.	
	3.	
На порозі міста	1.	
	2.	
	3.	
За межами міста	1.	
	2.	
	3.	

Питання для опрацювання:

1. Розкрийте особливості, що були притаманні найпершим об'єктам розміщення.
2. Охарактеризуйте сучасні архітектурні концепції будівництва готельних комплексів.
3. Назвати тенденцій у практиці проєктування і будівництва сучасних готелів.
4. Дайте характеристику основних чинників, що визначають вибір ділянки для розміщення готельного комплексу.
5. Назвати та охарактеризувати моделі розміщення готелів у планувальній структурі міста.

Практичне заняття 6

Основні фонди готельного господарства

Мета: розрізняти поняття «матеріально-технічної бази» та «основних фондів», знати види основних фондів види їх зносу, володіти навичками розрахунку показників стану та ефективності використання основних фондів.

Завдання

1. На підприємстві у звітному році було введено в дію нових основних фондів на суму 570 тис. грн., вибуло – на суму 240 тис. грн., наявність основних фондів на кінець року – 5543 тис. грн. Визначити коефіцієнти оновлення та вибуття основних фондів підприємства.
2. Наявність основних фондів на початок року склала 5213 тис. грн., на кінець року – 5543 тис. грн. Сума зносу основних фондів на початок і кінець року по підприємству становила 1381 тис. грн. та 1386 тис. грн. Визначити

коефіцієнт зносу основних фондів та зробити висновок про стан основних фондів.

3. Підприємство А випустило за рік товарної продукції на суму 2 млн. грн, за середньорічної вартості основних фондів 500 тис. грн. Підприємство Б за середньорічної вартості основних фондів 800 тис. грн випустило товарної продукції на 2400 тис. грн. Визначите, яке підприємство більш ефективно використовувало основні виробничі фонди.

Питання для опрацювання:

1. Дайте визначення понять «матеріально-технічної бази» та «основних фондів». Розкрийте їхній основний зміст.

2. На які групи поділяються основні фонди за ознакою участі у виробничо-експлуатаційному процесі? Назвіть складові частини цих груп.

3. Охарактеризуйте види основних фондів, що виділяються залежно від функціонального призначення та натурально-речових ознак.

4. Розкрийте сутність фізичного і морального зносу основних фондів.

5. Назвіть та охарактеризуйте види вартісної оцінки основних фондів, що застосовуються у готельному господарстві.

6. В яких показниках відображається вартість зносу основних фондів? Розкрийте принципи нарахування амортизації в готельних комплексах.

7. Назвіть показники, за допомогою яких визначається ефективність використання основних фондів.

8. Охарактеризуйте узагальнюючі показники ефективності використання основних фондів.

9. Дайте характеристику коефіцієнтів, що характеризують стан основних фондів готелів.

Практичне заняття 7

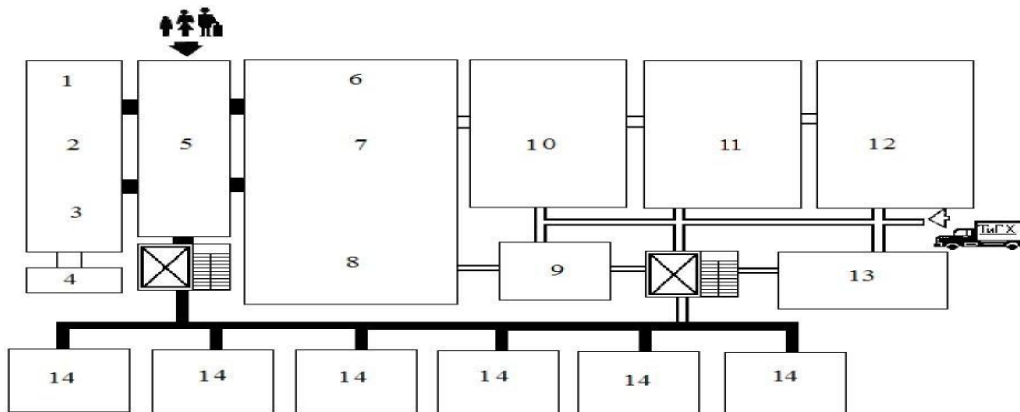
Організація предметно-просторового середовища готелю

Мета: знати основні блоки приміщень готельних комплексів, критерії класифікації готельних номерів, володіти особливостями забезпечення функціонального, загального та естетичного комфорту, розрізняти стилі оформлення інтер'єрів готельних комплексів.

Завдання

1. Розробити власну схему функціональної організації готелю категорії ***, ****, ***** (на вибір). Приклади схем функціональної організації готелю:

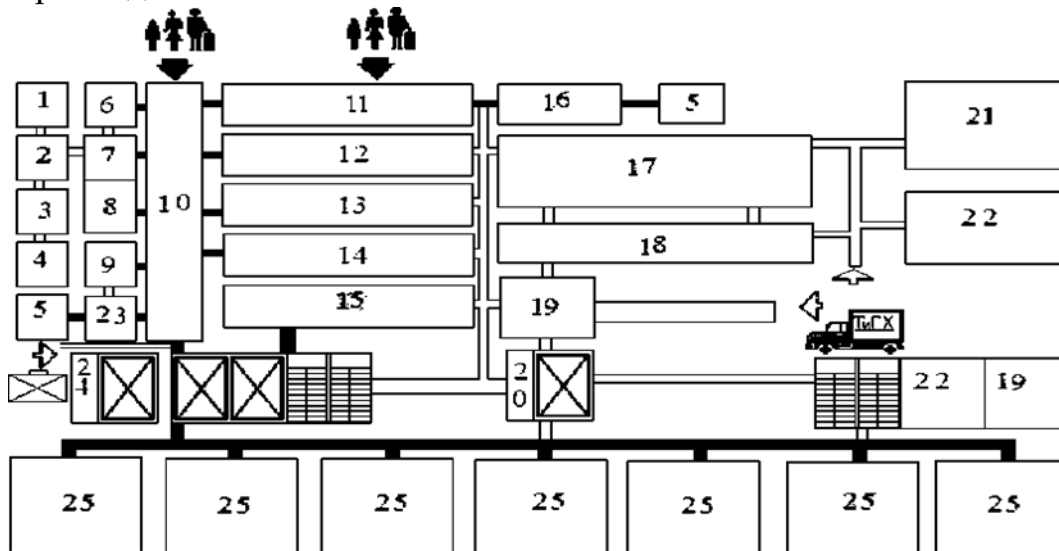
Приклад 1:



1 – адміністрація; 2 – черговий адміністратор; 3 – портсь; 4 – телефонний вузол; 5 – вестибюль; 6 – бар; 7 – заклад ресторанного господарства; 8 – буфет; 9 – роздаткова; 10 – виробничі приміщення; 11 – склади; 12 – підсобні приміщення; 13 – приміщення для персоналу; 14 – номери

Рисунок – Схема функціональної організації малого готелю категорії 3*

Приклад 2:



1 – дирекція; 2 – бухгалтерія; 3 – каса; 4 – телефонний вузол; 5 – туалет; 6 – адміністрація; 7 – черговий адміністратор; 8 – портсь; 9 – щитова; 10 – вестибюль; 11 – ресторан; 12 – бар-кафе; 13 – зал для конференцій і банкетів; 14 – клубне приміщення; 15 – зал для сніданків; 16 – гардероб; 17 – кухня; 18 – заготовкова; 19 – приміщення персоналу; 20 – роздаткова з підйомником; 21 – склад; 22 – гараж; 23 – підсобні приміщення; 24 – зберігання багажу; 25 – номери

Рисунок – Схема функціональної організації готелю категорії 5* великої місткості

2. Розробити схему функціональної організації діючого готелю України на основі мапи готелю (приклади мап готелів: <https://fb-resort.com/winter-map.jpg>, <https://derenivska-kupil.ua/pro-nas/karta-kompleksu/>).

Питання для опрацювання:

1. Зазначити особливості організації прилеглої до готельних будівель території.
2. Перелічити основні блоки приміщень готельних комплексів. Розкрити особливості функціональної організації групи приймально-допоміжних приміщень із вестибюлем.
3. Надати характеристику функціональним зонам вестибюлю та назвати особливості їхнього розміщення.
4. Зазначити вплив форми плану готельної будівлі на розміщення житлових номерів. Визначити переваги і недоліки кожної форми плану.
5. Перелічити критерії класифікації готельних номерів та на які види поділяються житлові кімнати залежно від зазначених критеріїв.
6. Дати характеристику функціональним зонам, що виділяють у житлових номерах, і способи їх виокремлення.
7. Назвати типи ліжок, що використовують у світовій практиці готельного господарства, та виділити основні прийоми їх розташування у житлових номерах.
8. Надати характеристику приміщень, що входять до групи житлових приміщень.
9. Зазначити особливості організації блоку приміщень громадського харчування залежно від категорій готелів.
10. Назвати і дати характеристику групам приміщень адміністрації.
11. Охарактеризувати вимоги до організації блоку побутових, підсобних і господарських приміщень.
12. Дати характеристику приміщень, що входять до блоку приміщень культурно-масового, спортивно-оздоровчого і ділового призначення.
13. Перелічити складові компоненти загального комфорту внутрішнього простору готелю. Розкрити сутність екологічного комфорту.
14. Охарактеризувати засоби створення функціонального комфорту. Зазначити роль меблювання у створенні комфорту різних за призначенням приміщень.
15. Перелічити засоби створення естетичного комфорту. Назвати прийоми художньо-просторової організації інтер'єрів, що використовуються у готельних комплексах?
16. Дати визначення поняття «стиль інтер'єру». Назвати та дати характеристику найпоширенішим стилям оформлення інтер'єрів готельних комплексів.
17. Розкрити сутність поняття «етностиль». Дати характеристику найпопулярнішим етностильям, що використовуються в оформленні готельних приміщень.

18. Розкрити роль колірної вибірки у формуванні естетичного комфорту готельних приміщень. Зазначити чинники, які враховують при виборі кольорової гами для оздоблення приміщення.

19. Назвати види освітлення, які використовують у готельних комплексах.

20. Описати вплив озеленення та інших засобів на оформлення приміщень і житлових номерів.

Практичне заняття 8

Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів

Мета: орієнтуватись у інженерно-технічному устаткуванні готельних комплексів, знати особливості водопостачання, систем опалення, види кондиціонування повітря, принципи дії вентиляційних систем, сміттєвидалення та електроустаткування готелів.

Завдання

1. Ознайомитися з ДБН В.2.2-9:2018 Громадські будинки та споруди. Основні положення (<https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/1-1-0-192>) та дати відповіді на наступні питання:

1. На які об'єкти поширюються норми стандарту?
2. Навести розрахункові температури в холодний і теплий періоди року в житлових номерах готелів залежно від їх категорії (*, **, ***, ****, *****)
3. Навести нормативи найменшої освітленості приміщень готелів штучним світлом.
4. Згідно додатку А зазначити нормативи площі номерів готелів категорії ***** та **.
5. Згідно додатку Д зазначити склад і площі господарсько-виробничих приміщень готелів, а саме: центральний диспетчерський пост та центральна білизняна.

Питання для опрацювання:

1. Назвіть складові частини інженерно-технічного устаткування готельних комплексів.
2. Розкрийте особливості водопостачання готелів. Назвати з яких елементів складається внутрішня водогінна мережа в готельних комплексах. Як поділяються водогони за призначенням?
3. Охарактеризуйте принципи дії протипожежних водогонів та систем пожежогасіння у готельних комплексах.
4. Описати системи гарячого водопостачання у готелях?

5. Дайте характеристику систем опалення, що використовуються у готельних комплексах.
6. Назвіть види кондиціонування повітря у готелях та вимоги до різних систем кондиціонування.
7. Охарактеризуйте принципи дії вентиляційних систем у готельних комплексах.
8. Розкрийте сутність централізованого видалення пилу у готелях.
9. Назвати види сміттєвидалення, що застосовуються у готельних комплексах різних країн світ.
10. Дайте характеристику ліфтового господарства готелів. Назвіть основні пристрої, необхідні для безпечної роботи ліфтів.
11. Охарактеризуйте електроустаткування готельних комплексів залежно від їхньої категорії.
12. Назвіть і коротко охарактеризуйте види слабкострумівих пристроїв, що передбачені у готелях.

Практичне заняття 9

Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях

Мета: знати основні служби, які працюють у готелях, знати етапи гостьового циклу, способи бронювання номерів, процес реєстрації та процедуру підтвердження бронювання.

Завдання

1. Розробити детальну схему технологічного алгоритму гостьового циклу.
2. Скласти детальну схему технологічного процесу бронювання місць у готелях.

Питання для опрацювання:

1. Назвіть і коротко охарактеризуйте основні служби, які працюють у готелях незалежно від категорії.
2. Дайте визначення термінів «технологія», «циклічність», «технологічний цикл обслуговування». Назвати етапи гостьового циклу.
3. Охарактеризуйте перший етап гостьового циклу та перелічте операції, які здійснює персонал готелю під час даної фази?
4. Дайте характеристику всіх етапів гостьового циклу.
5. Розкрийте сутність основних термінів, якими користуються при бронюванні.

6. Охарактеризуйте гарантоване і негарантоване бронювання. Розкрийте сутність подвійного бронювання.

7. Назвіть способи підтвердження гарантованого бронювання. Назвати найпопулярніший із них у готелях?

8. Перелічити організаційні форми бронювання у готельному господарстві.

9. Дайте характеристику основних способів бронювання місць (номерів) у готелях. Назвіть їхні переваги та недоліки.

10. Охарактеризуйте найпопулярніші автоматизовані глобальні системи бронювання у готельному господарстві.

11. Перелічити функції працівників відділу з бронювання. Назвіть їхні основні посадові обов'язки.

12. Назвіть етапи технологічного процесу бронювання місць у готелях. Зазначити інформацію, яка міститься в заявці на бронювання.

13. Описати процедуру визначення вільних номерів для бронювання у готелях.

14. Опишіть процес реєстрації замовлення з бронювання.

15. Описати процедуру підтвердження бронювання. Зазначити інформацію, яка міститься в листі-підтвердженні?

16. Назвіть складові звіту із бронювання.

Практичне заняття 10

Обслуговування гостей службою прийому та розміщення

Мета: знати етапи процесу реєстрації гостей у готелі, способи реєстрації, процес оплати готельних послуг, сучасні платіжні системи, що застосовуються при оплаті, а також процедуру видачі ключів і супроводу гостя до номера, процедуру організації виїзду гостей із готелю.

Завдання

1. Розробити детальну схему технологічного алгоритму гостьового циклу.

2. Скласти детальну схему технологічного процесу бронювання місць у готелях.

3. Скласти таблицю основних обов'язків співробітників служби прийому і розміщення. Форма таблиці довільна.

Питання для опрацювання:

1. Назвати етапи процесу реєстрації гостей у готелі.

2. Розкрийте сутність передреєстраційного етапу. Назвати документи, які заповнюють працівники служби прийому і розміщення на даному етапі.

3. Опишіть деталі процесу реєстрації гостей у готелях. Назвати відмінності при реєстрації громадян України та іноземних гостей.
4. Назвіть спільні та відмінні риси процесу реєстрації гостей у автоматизованих і неавтоматизованих готелях.
5. Розкрийте особливості реєстрації групових туристів.
6. Охарактеризуйте сучасні способи реєстрації гостей у готелях.
7. Розкрийте сутність понять «визначення номера» і «тариф». Назвіть види тарифів, які застосовуються у готелях. Перелічити знижки і надбавки використовують у закладах розміщення.
8. Опишіть процес оплати готельних послуг. Укажіть обов'язки касира. Назвати способи оплати, що найчастіше використовуються у готелях.
9. Дати визначення поняттю «ваучер» та зазначити, яка інформація зазначається у ваучерах.
10. Охарактеризуйте сучасні платіжні системи, що застосовуються при оплаті готельних послуг.
11. Опишіть процедуру видачі ключів і супроводу гостя до номера.
12. Назвіть випадки, коли виникає потреба змінити номер у готелі та повернути кошти клієнтам.
13. Охарактеризуйте дії працівників служби прийому і розміщення у разі відмови клієнта сплачувати за надані послуги. Перелічити випадки, у яких готель може відмовити гостеві у поселенні.
14. Описати процедуру організації виїзду гостей із готелю.
15. Опишіть сутність нічного аудиту у готелі.

Практичне заняття 11

Організація роботи служби обслуговування номерного фонду

Мета: знати склад і функції служби обслуговування номерного фонду, види прибиральних робіт у готелях та категорії персоналу, зайнятого на виконанні прибиральних робіт, технологічний цикл щоденного поточного прибирання, види робіт, передбачених при догляді за територією готелю.

Завдання

1. Скласти таблицю функціональних обов'язків працівників служби обслуговування номерного фонду (посада - обов'язки).
2. Схематично представити структуру служби обслуговування номерного фонду

Питання для опрацювання:

1. Назвати склад і функції служби обслуговування номерного фонду.
2. Охарактеризуйте організаційну структуру служби обслуговування номерного фонду. Назвіть основні обов'язки персоналу служби.
3. Дайте характеристику роботи підрозділу покоївок.
4. Опишіть основні функції допоміжних готельних підрозділів – пральні та хімчистки.
5. Розкрийте процес підготовки покоївки до робочої зміни. Якими фаховими знаннями повинні володіти покоївки?
6. Назвіть всі необхідні елементи комплектації візка покоївки.
7. Назвати види прибиральних робіт у готелях. Назвіть категорії персоналу, зайнятого на виконанні прибиральних робіт.
8. Назвіть види прибирання, які розрізняють у готелях та в якій послідовності та з якою циклічністю вони виконуються. Описати залежність часу прибирання від його типу.
9. Опишіть технологічний цикл щоденного поточного прибирання.
10. Який обсяг робіт виконує покоївка під час щоденного проміжного прибирання?
11. Опишіть схему прибирання номера.
12. Назвіть функції служби обслуговування номерного фонду, що виконуються в приміщеннях виробничого використання.
13. Розкрийте технологічний цикл прибирання приміщень загального користування.
14. Опишіть послідовність виконання прибирання в санвузлах загального користування.
15. Описати види робіт, передбачених при догляді за територією готелю.
16. Назвіть персонал та основні функції білизняного господарства.
17. Охарактеризуйте основні категорії готельного текстилю та вимоги, що ставляться до нього.

Практичне заняття 12

Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі

Мета: орієнтуватись у видах ресторанних закладів при готелях, знати функції працівників служби ресторанного господарства, методи та етапи обслуговування споживачів у ресторанах, а також додаткові послуги, що надаються службою ресторанного господарства при готелях.

Завдання

1. Скласти таблицю типів підприємств ресторанного господарства та їх особливостей. Форма таблиці довільна.

2. Сформулювати основні вимоги до підприємств ресторанного господарства при готелях.
3. Розробити схему типової структури служби організації харчування.
4. Скласти таблицю етапів обслуговування клієнтів у номерах готелю та їх особливостей. Форма таблиці довільна.

Питання для опрацювання:

1. Перелічити види ресторанних закладів, що функціонують на підприємствах готельно-туристичного комплексу.
2. Назвати функції працівників служби ресторанного господарства.
3. Зазначити системи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелях у світовій практиці.
4. Охарактеризувати методи обслуговування при готелях.
5. Зазначити види сніданків, що пропонуються відвідувачам у ресторанах при готелях.
6. Розкрити сутність поняття «бранч» та визначити особливості його організації. Назвіть спільні та відмінні риси організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів.
7. Розкрити особливості обслуговування споживачів готельних послуг в обідній час.
8. Розкрити сутність поняття «Room service» та особливості його організації.
9. Зазначити функції персоналу, задіяного в «Room service».
10. Перелічити найбільш стандартний асортимент мінібару.
11. Дати характеристику етапів обслуговування клієнтів у номерах готелю.
12. Охарактеризувати додаткові послуги, що надаються службою ресторанного господарства при готелях.

Практичне заняття 13

Організація роботи інженерно-технічної служби

Мета: знати основні функції працівників інженерно-технічної служби готелю, основних штатних працівників, види робіт, за які відповідають співробітники даної служби, процедуру здійснення контролю за технічним станом конструкцій та інженерного обладнання та складові системи безпеки.

Завдання

1. Скласти схему структури інженерно-технічної служби.
2. Скласти таблицю обов'язків працівників інженерно-технічної служби готелів.

Питання для опрацювання:

1. Охарактеризуйте основні функції працівників інженерно-технічної служби готелю.
2. Надати інформацію, якою повинні володіти працівники інженерно-технічної служби.
3. Перелічіть основних штатних працівників інженерно-технічного підрозділу. Зазначити посадові обов'язки, які виконує головний інженер. Назвати фахові знання необхідні для виконання цих обов'язків.
4. Зазначити види робіт, за які відповідають старший електрик, електромонтер, ліфтер, слюсар-сантехнік, столяр і ландшафтний дизайнер.
5. Охарактеризуйте процедуру здійснення контролю за технічним станом конструкцій та інженерного обладнання готелів.
6. Зазначити що входить до обсягу загального, часткового і позачергового оглядів готелю.
7. Дайте характеристику різних видів ремонтних робіт, що передбачені у готелі.
8. Опишіть складові системи безпеки та її завдання в готелях.

Практичне заняття 14

Організація роботи адміністративно-управлінської служби

Мета: знати основні функції, які виконує адміністративно-управлінська служба, обов'язки представників вищої ланки управління підприємствами гостинності та керівників інших структурних підрозділів, сучасні системи автоматизованого управління готелями, які використовуються на ринку готельних послуг.

Завдання

1. Скласти схему структури керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів.
2. Скласти таблицю обов'язків працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів.
3. Здійснити порівняльну характеристику автоматизованих систем управління сучасним готелем. Результати відобразити у вигляді таблиці довільної форми. Обрати, на Ваш погляд, найефективнішу з них, обґрунтувати свій вибір.

Питання для опрацювання:

1. Охарактеризуйте основні функції, які виконує адміністративно-управлінська служба.
2. Назвіть обов'язки представників вищої ланки управління підприємствами гостинності.
3. Назвати особу відповідальну за оперативне управління готелем її функції.
4. Дайте характеристику посадових обов'язків директора з розміщення.
5. Назвіть функції, які повинен виконувати директор ресторану.
6. Дайте коротку характеристику обов'язків керівників інших структурних підрозділів (фінансового, технічного директора, директора з маркетингу).
7. Назвати структурні підрозділи адміністративно-управлінської служби та зазначити, від чого залежить їхня кількість та обов'язки.
8. Охарактеризуйте функції відділу кадрів, охорони праці та учбово-тренінгового центру.
9. Назвіть функції бухгалтерії, планово-комерційного відділу та аудиторської служби.
10. Перелічіть сучасні системи автоматизованого управління готелями, які використовуються на ринку готельних послуг. Назвіть українські програмні продукти у сфері гостинності.
11. Охарактеризуйте особливості PMS-системи SERVIO HMS. Назвіть її особливості.
12. Перелічити модулі, з яких складається автоматизована система управління готелем. Назвіть функції, які виконує Модуль порт'є.

Практичне заняття 15

Організація надання додаткових послуг

Мета: розрізняти додаткові послуги, платні та безкоштовні послуги, знати потреби споживача та які анімаційні послуги їх задовольняють, матеріально-технічне забезпечення, що має бути у готелях для організації якісних анімаційних програм, форми обслуговування, що застосовуються екскурсійними підприємствами при наданні екскурсійних послуг.

Завдання

1. Провести аналіз додаткових послуг, що надаються у трьох діючих готельних комплексах України та на основі аналізу визначити найбільш ефективні пакети додаткових послуг. Відповідь обґрунтувати. Аналіз представити у вигляді таблиці довільної форми.

2. Розробити програму анімаційно-дозвіллевих заходів для діючих готелів України за категоріями ***, ****, *****.

Питання для опрацювання:

1. Зазначити додаткові послуги, що надаються у готелях та від чого залежить їхній перелік.
2. Зазначити перелік послуг, закріплених на законодавчому рівні, що належать до категорії безкоштовних.
3. Назвати найпопулярніші платні послуги у готелях. Зазначити правила яким підпорядковується надання послуг у готелях на платній основі?
4. Надати коротку характеристику послугам побутового обслуговування і
5. Розкрийте сутність анімаційних послуг у готелях та назвати потреби споживача, які вони задовольняють.
6. Охарактеризуйте традиційні форми організації дозвілля.
7. Розкрийте структуру послуг анімаційного типу.
8. Дайте визначення поняттю «анімаційна програма».
9. Розкрити сутність індивідуального підходу готельної анімації.
10. Охарактеризуйте функції працівників анімаційної служби.
11. Назвати матеріально-технічне забезпечення, що має бути у готелях для організації якісних анімаційних програм.
12. Назвіть умови, яких дотримуються при організації прокату транспортних засобів у готелях.
13. Назвати фактори від яких залежить ціна оренди автомобіля і що охоплює вартість орендної плати.
14. Зазначити форми обслуговування, що застосовуються екскурсійними підприємствами при наданні екскурсійних послуг.
15. Назвіть вимоги до гіда-перекладача та його обов'язки.
16. Охарактеризуйте сутність посади тур-лідера та його обов'язки.
17. Назвіть види та умови трансферу для різних категорій туристів.

Практичне заняття 16

Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами

Мета: розрізняти категорії споживачів готельних послуг залежно від цілей, типи клієнтів за активністю та емоційною чуйністю; знати естетичну та організаційно-технологічну складові культури сервісу, алгоритм прийому гостей і продажу номерів, причини виникнення конфліктних ситуацій у готелях та можливості їх владнання.

Завдання

1. Охарактеризуйте себе самого, як клієнта готельно-ресторанного комплексу: до якої категорії Ви відноситеся залежно від цілей подорожі; типу за активністю й емоційною чуйністю; типу згідно класифікації В.А. Квартальнова; якими міркуваннями керуєтесь при виборі конкретного готелю.

Питання для опрацювання:

1. Назвіть категорії споживачів готельних послуг залежно від цілей та охарактеризуйте їхні потреби.

2. Назвати ознаки, за якими виділяють категорії потенційних клієнтів.

3. Охарактеризуйте типи клієнтів, беручи до уваги типологію за активністю та емоційною чуйністю. Зазначити який із згаданих типів найменш проблемний для готельного підприємства.

4. Дайте характеристику типів клієнтів на основі аналізу їхнього способу життя.

5. Зазначити якими міркуваннями користуються клієнти при виборі конкретного готелю.

6. Дайте визначення поняття «культура сервісу». Назвіть основні складові культури сервісу.

7. Які знання з психології необхідні працівникам готельних підприємств? Описати яким чином персонал впливає на клієнтів, застосовуючи психологічну тактику обслуговування.

8. Охарактеризуйте естетичну та організаційно-технологічну складові культури сервісу.

9. Назвіть якості, які повинні бути притаманні працівникам служби прийому і розміщення.

10. Опишіть алгоритм прийому гостей і продажу номерів та дії адміністратора готелю за відсутності вільних номерів.

11. Назвіть причини виникнення конфліктних ситуацій у готелях.

12. Охарактеризуйте дії «важких гостей» та рекомендації щодо поведінки персоналу у спілкуванні з ними.

13. Опишіть види скарг, які виділяють умовно у готельній справі.

14. Назвіть основні правила, яких потрібно дотримуватися при розгляді скарг.

15. Дати визначення поняттю «туристський рекет» та назвати причини його виникнення.

16. Назвати шляхи задоволення претензії гостя на неякісне надання послуг.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., переробл. і допов. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
2. Організація готельного господарства : навч.-метод. посіб. для студентів спец. 241 «Гот.-ресторан. справа» ден. та заоч. форм навчання / О. Коркуна та ін. Львів : Вид-во «Добра справа», 2019. 224 с.
3. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 752 с.
4. Байлік І. С., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підручник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
5. Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства. Теорія і практика : навч. посіб. / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.
6. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / Данько Н. І., Парфіненко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневська О. О. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
7. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
8. Трансформація та розвиток підприємств ресторанного бізнесу України в умовах пандемії / Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 7. С. 14–19.
9. Directions of anti-crisis management of restaurant business / Pshinko O., Charkina T., Pikulina O., Basistha N. *Scientific journal "Philosophy, Economics and Law Review"*. 2021. Vol. 1 (1). P. 18–24.
10. Інструментарій антикризового управління туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Гненний О. М., Полішко Т. В., Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. *Економіка та держава*. 2021. № 4. С. 18–22.
11. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи / Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. *Агросвіт*. 2021. № 5–6. С. 57–62.

12.Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи / Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23

13.Чаркіна Т. Ю., Зайцева В. М., Реукова А. О. Сучасні тренди розвитку та нові напрями туристичної індустрії. *Агросвіт*. 2022. № 3. С. 49–56

14.Чаркіна Т. Ю., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Сучасні форми організації індустрії дозвілля. *Review of Transport Economics and Management*. 2022. № 8(24). С. 39–45. URL: <https://doi.org/10.15802/rtem2022/276986> (дата звернення: 18.05.2022).

15.Improvement of the tourism industry management due to introduction of new trends and types of tourism / Charkina T., Pikulina O., Zadoja V., Tsviliy S. *Scientific journal "Philosophy, Economics and Law Review"*. 2022. Vol. 2, no. 1. P. 111–120.

Інформаційні ресурси

16.UNCTAD. URL: <http://www.unctad.org> (дата звернення: 18.05.2022).

17.World Tourism. URL: <http://www.world-tourism.org> (date of access: 18.05.2022).

18.Державне агентство розвитку туризму України. URL: www.tourism.gov.ua (дата звернення: 18.05.2022).

19.Державна служба статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua (дата звернення: 18.05.2022).

20.Все про туризм: туристична бібліотека. URL: <https://tourlib.net/ua/> (дата звернення: 18.05.2022).

Навчально-методичне видання

Пікуліна Олена Вікторівна,
Полішко Тетяна Валеріївна

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ

Методичні рекомендації до практичних занять

В авторській редакції
Комп'ютерна верстка авторів

Формат 60x84 $\frac{1}{16}$. Ум. друк. арк. 1,45. Обл.-вид. арк. 0,96.
Зам. № 96

Видавець: Український державний університет науки і технологій
вул. Лазаряна, 2, ауд. 1201, м. Дніпро, 49010.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7709 від 14.12.2022

Адреса видавця та ділянки оперативної поліграфії:
вул. Лазаряна, 2, Дніпро, 49010