

Семінарське заняття з навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

ТЕМА : Організація готельного господарства

Мета: ознайомити студентів із технологією та організацією роботи готельного підприємства

Тип: заняття узагальнення і систематизації знань, умінь і навичок

Форма: семінар

Обладнання: конспект лекції, дидактичні матеріали, завдання до виконання самостійної роботи

Рекомендована література:

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

Основні поняття: управління, прийом, розміщення, житлова частина, основні послуги, додакові послуги.

Питання для обговорення:

1. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях
2. Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання.
3. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення.

Ситуаційне завдання:

1. Громадянин Петренко В.А. оселився у готелі «Бристоль» в м. Ялті 29 травня о 9.00 і мешкав до 4 червня 21.00 у 2-місному номері за бронею. Ціна номера – 2500 грн Виконайте розрахунок кількості ліжко-днів мешкання і заповніть форму №4-г.

Питання винесені на самостійне опрацювання:

1. Основні фонди готельного господарства
2. Використання автоматизованих систем управління в готелях

Запитання для самоперевірки:

1. Назвіть основні обов'язки покоївки.
2. З якою метою проводиться інвентаризація в готелі?
3. Які етапи включає прийом гостя на поверсі?
4. На які етапи діяльності можна поділити процес надання основних послуг у готелі?
5. Як класифікують додаткові послуги?