

Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення сфери послуг

**Циклова комісія
дисциплін
готельно-ресторанної справи та
туризму**

Вступ до гостинності

***Навчальні матеріали до організації
семінарських занять***



Тернопіль, 2022

Розглянуто та схвалено для використання в роботі на засіданні циклової комісії дисциплін готельно-ресторанної справи та туризму

Протокол №3 від 24.10.22.

Методичні рекомендації до семінарських занять з дисципліни “Вступ гостинності” для студентів II курсу спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа”. Вовчук О.М. Тернопіль: Навчально-практична майстерня редакційно-видавничих технологій Галицького коледжу імені В’ячеслава Чорновола, 2022. 29 с.

Друк: Мудра Н.
Навчально-практична майстерня редакційно-видавничих технологій Галицького коледжу імені В’ячеслава Чорновола

© Галицький коледж імені В’ячеслава Чорновола

Методичні вказівки до семінарських занять

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до семінарських занять розроблені відповідно до програми і робочої програми навчальної дисципліни «Вступ до гостинності». У процесі проведення семінарського заняття студенти самостійно або в малих групах (за попереднім поясненням викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації або ділові ігри. Семінарські заняття є ефективною формою організації навчальних занять, з якими органічно поєднуються лекції та самостійна робота студентів.

Методика підготовки і проведення семінарських занять передбачає:

- повідомлення студентам теми, плану семінарського заняття та рекомендованої літератури;
- опрацювання та осмислення теоретичного матеріалу відповідної теми відповідно до плану семінарського заняття та рекомендованої літератури;
- підготовку до обговорення питань інформаційного блоку у формі діалогу, дискусії, диспуту, конференцій тощо;
- підготовку, проведення фрагментів навчальних занять, на яких використовуються традиційні форми організації навчання, їх аналіз;
- підготовку та проведення фрагментів навчальних занять, на яких використовуються інноваційні форми організації навчання;
- виконання індивідуальних завдань різних рівнів;
- написання рефератів (з метою відпрацювання пропущених лекційних чи семінарських занять);
- виконання завдань науково-пошукової роботи (написання рефератів за тематикою проблемного характеру, розробку доповідей для публічного виступу, підготовку тестів, анкет, бесід, інтерв'ю тощо).

АЛГОРИТМ ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКОГО ЗАНЯТТЯ

- проаналізуйте тему заняття, подумайте над його дидактичними цілями і основними проблемами, які винесені на обговорення;

- опрацюйте рекомендовану навчальну, наукову та методичну літературу, при цьому обов'язково конспекуйте і занотуйте прочитане, виписуйте те, що, на ваш погляд, сприятиме ефективному проведенню семінарського заняття;
- намагайтеся сформулювати свою думку з кожного питання і обґрунтуйте свої міркування;
- запишіть запитання, які виникли у вас під час підготовки до семінарського заняття, зверніться за консультацією до викладача;
- підготуйте питання винесені на самостійне опрацювання.

ТЕМА: Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни (2 год)

Мета: ознайомити студентів із об'єктом, предметом та завданнями курсу, основними поняттями гостинності та індустрії гостинності, моделями гостинності.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: "Видавництво Ліра-К", 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *гостинність, індустрія гостинності, технологія обслуговування, модель гостинності, процес обслуговування.*

Питання для обговорення:

1. Об'єкт, предмет та задачі курсу.
2. Поняття гостинності та індустрії гостинності.

3. Моделі гостинності.
4. Чинники, що впливають на середовище гостинності.

Завдання для виконання:

1. Розгляньте та проаналізуйте основні Міжнародні нормативно-правові документи в сфері туризму.
2. Назвіть та охарактеризуйте основні нормативно-правові документи, що регулюють туристичну діяльність в Україні.

Запитання для самоперевірки:

1. Дайте визначення понять «гостинність», «індустрія гостинності», «туристична індустрія».
2. Назвіть чинники, що впливають на розвиток гостинності.
3. Що виступає об'єктом та предметом вивчення дисципліни?
4. Які основні завдання курсу?
5. Яка модель гостинності?
6. З яких елементів формується модель гостинності?
7. Які Ви знаєте концепції моделі гостинності?
8. Які фактори впливають на розвиток моделі гостинності?
9. Поясніть походження англійського терміна «hospitality».

ТЕМА: Історичний розвиток гостинності (2 год)

Мета: ознайомити студентів із зародженням гостинності, еволюцією гостинності в Стародавні часи.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *гостинність, індустрія гостинності, еволюція гостинності, підприємства гостинності, Старий світ, Новий світ, розвиток туризму, заклади розміщення.*

Питання для обговорення:

1. Зародження гостинності.
2. Еволюція гостинності у Стародавні часи та у Середньовіччі.
3. Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі.

Завдання для виконання:

1. Охарактеризуйте основні тенденції сучасного розвитку готельної індустрії в Україні.
2. Зазначте, які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, актуальні на даний час.

Запитання для самоперевірки:

1. Які найдавніші заклади розміщення Вам відомі?
2. Назвіть етапи розвитку готельної справи.
3. Назвіть чинники, що впливають на розвиток гостинності.
4. Особливості розвитку гостинності в період Середньовіччя.
5. Які характерні ознаки розвитку гостинності у Новий час?
6. Які мотиви спонукали до подорожей у середньовічний період?

7. Охарактеризуйте передумови виникнення мандрівництва в Україні.
8. Які історичні джерела містять перші відомості про “Руську землю”?
9. Назвіть найбільш відомих мандрівників-іноземців, що подорожували Україною в різні часи.
10. Розкажіть про внесок українців у світову історію подорожей.
11. Коли зародилася готельна справа?
12. Чому перша туристська організація виникла саме у Великій Британії?
13. Назвіть перші туристські організації в Російській імперії.

**ТЕМА: Готельне господарство як складова частина індустрії
гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція**

Мета: ознайомити студентів із класифікацією готелів, особливостями розвитку сфери гостинності.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.

7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *гостинність, класифікація, процес обслуговування, готель, ботель, флотель, родтель, бунгало, шале, кемпінг.*

Питання для обговорення:

1. Розвиток готельного бізнесу
2. Класифікація засобів розміщення у світі
3. Основні служби готелю
4. Використання автоматизованих систем управління в готелях .

Завдання для виконання:

1. Назвіть провідні готельні ланцюги світу та вкажіть їх роль та значення для розвитку індустрії гостинності.
2. Опрацюйте міжнародні системи бронювання.

Ситуаційне завдання:

1. Складіть перелік сайтів, на яких можна зробити бронювання готелів

Запитання для самоперевірки:

1. Які чинники впливають на класифікацію готелів?
2. Які типи закладів розміщення найбільш поширені в Україні?
3. Дайте визначення поняття “класифікація закладів розміщення”.
4. Проаналізуйте найпоширеніші міжнародні системи класифікації готельних підприємств.
5. Виявіть особливості класифікації закладів розміщення в Україні.
6. Проаналізуйте основні вимоги до категорій готелів.
7. Охарактеризуйте класифікацію готельних підприємств за рівнем комфорту.
8. Систематизуйте готельні підприємства за функціональним призначенням.
9. Проаналізуйте підприємства готельного господарства для відпочинку.

10. Назвіть асортимент надання додаткових послуг готельних підприємств.
11. Назвіть переваги використання інформаційних технологій в готельному бізнесі.

ТЕМА : Організація готельного господарства (2 год)

Мета: ознайомити студентів із технологією та організацією роботи готельного підприємства

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 готельноресторанному 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-діб мешкання і заповніть форму №4–г.

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?

ТЕМА: Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація (2 год)

Мета: ознайомити студентів із класифікацією закладів ресторанного господарства, особливостями розвитку сфери гостинності.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: "Видавництво Ліра-К", 2016. 280 с.

8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *гостинність, класифікація, процес обслуговування, ресторан, кафе, бар, їдальня, снєк-бар, закуочні.*

Питання для обговорення:

1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях
2. Умови, системи та методи харчування в готелях
3. Організація сніданків в готелі

Завдання для виконання:

1. Опрацюйте національний стандарт України ГОСТ 4281:2004, і вкажіть, які розрізняють різновиди закладів ресторанного господарства.

Запитання для самоперевірки:

1. Назвіть найдавніші заклади харчування?
2. Які фактори впливають на ресторанне господарство?
3. Як класифікують заклади ресторанного господарства за торгово-виробничою діяльністю?
4. Як класифікують заклади ресторанного господарства за рівнем обслуговування?
5. Дайте визначення поняттю “ресторанне господарство”.
6. Які критерії необхідно враховувати при виборі місця розташування ресторану?
7. Назвіть основні системи обслуговування в залежності від того, чи входить вартість харчування з розміщенням у готельний тариф.
8. Поясніть у чому полягає необхідність стандартизації та сертифікації у ресторанному бізнесі?
9. Які вимоги до ресторанів класу “люкс”, “вищий” та “перший”?
10. Які види закладів ресторанного господарства виділяють за характером виробництва?

**ТЕМА: Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів
у закладах ресторанного господарства (2 год)**

Мета: ознайомити студентів із методами обслуговування споживачів

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. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
3. 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.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

Основні поняття: *гостинність, обслуговування, ресторанне господарство, приміщення.*

Питання для обговорення:

4. Організація шведського столу в ресторані при готелі
5. Особливості обслуговування в номерах готелю
6. Організація інших видів обслуговування

Запитання для самоперевірки:

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Характеристика методу самообслуговування.
3. Характеристика методу обслуговування офіціантами.
4. Форми самообслуговування.
5. Форми обслуговування офіціантами.
6. Характеристика процесу самообслуговування.
7. Характеристика процесу обслуговування офіціантами.
8. Особливості обслуговування з доставкою на робочі місця.

ТЕМА: Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства (2 год)

Мета: ознайомити студентів із формуванням атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *гостинність, заклади готельного господарства, заклади ресторанного господарства, атмосфера гостинності.*

Питання для обговорення:

1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства.
2. Якість обслуговування у готельній сфері.

3. Чинники, які формують якість обслуговування.
4. Вимоги до якісного обслуговування.

Завдання для виконання:

1. Підготуйте мультимедійну презентацію про одну із інновацій в сучасній індустрії гостинності.

Запитання для самоперевірки:

1. Які фактори впливають на якість обслуговування?
2. Від чого залежить якість обслуговування?
3. На що звертають увагу клієнти, які перший раз потрапили в заклад?
4. Які вимоги до зовнішнього вигляду персоналу?
5. Які фактори формують атмосферу гостинності?
6. Чим зумовлені естетичні аспекти гостинності?

ТЕМА: Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності (2 год)

Мета: ознайомити студентів із роллю обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *обслуговуючий персонал, гостинність, офіціант, бармен, адміністратор, директор, покоївка.*

Питання для обговорення:

1. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері
2. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи
3. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу

Завдання для виконання:

1. Опишіть функціональні обов’язки персоналу готелю або ресторану (на вибір).

Ситуаційне завдання:

1. Розробіть анкету для збору інформації, яка буде в подальшому використана для формування оперативного плану роботи з персоналом.

Запитання для самоперевірки:

1. Які вимоги до персоналу готелю?
2. У чому полягає етикет працівників готелю?
3. Які особливості спілкування обслуговуючого персоналу?
4. Які вимоги до зовнішнього вигляду персоналу?
5. Яка роль обслуговуючого персоналу у вирішенні конфліктних ситуацій?
6. Професійна етика у сфері готельної та ресторанної справи.

7. Манери поведінки обслуговуючого персоналу.
8. Психологія працівників у сфері готельної та ресторанної справи.

**ТЕМА: Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства
готельно-ресторанного бізнесу (2 год)**

Мета: ознайомити студентів із кадровим потенціалом підприємства.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *управління персоналом, функції управління, персонал, принципи управління, стимулювання праці, індустрія гостинності.*

Питання для обговорення:

1. Управління персоналом.
2. Функції управління персоналом готелю.

3. Принципи та структура управління персоналом готелю.
4. Технології управління персоналом у сфері гостинності.
5. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.

Завдання для виконання:

1. Охарактеризуйте основні риси менеджера сфери гостинності.

Ситуаційне завдання:

1. Ви — менеджер з персоналу у підприємстві. Вам потрібно звільнити підлеглого. Яким чином ви будете готуватися до бесіди з працівником, який звільняється, та за якою схемою будете проводити цю бесіду?

Запитання для самоперевірки:

1. Що таке управління персоналом?
2. Які основні функції управління персоналом?
3. Яка структура управління персоналом?
4. Розкрийте зміст поняття “методи управління персоналом”.
5. У чому полягає зміст взаємозв’язку функцій та методів управління персоналом?
6. Охарактеризуйте методи планування персоналу.
7. Що таке “система управління персоналом”?
8. Охарактеризуйте організаційні структури управління персоналом.
9. Проаналізуйте принципи побудови системи управління персоналом організації.
10. Проаналізуйте методи побудови системи управління персоналом організації.

ТЕМА: Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства (2 год)

Мета: ознайомити студентів із корпоративною культурою та гостинністю підприємств готельно-ресторанного господарства.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: конкурентноспроможність, підприємство, культура, гостинність, готельно-ресторанний бізнес.

Питання для обговорення:

1. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
2. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
3. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Завдання для виконання:

1. Представте доповідь – презентацію про особливості надання послуг гостинності в різних країнах світу на вибір згідно переліку:

1. Австралія
2. Бразилія
3. Велика Британія
4. Франція
5. США
6. Індія
7. Японія

Запитання для самоперевірки:

1. Які особливості адаптації нових працівників?
2. За якими принципами формується конкурентоспроможність підприємства?
3. Назвіть умови для забезпечення конкурентоспроможності.
4. Назвіть основні напрямки розвитку гостинності сучасного періоду у різних країнах світу.
5. Назвіть найвідоміших фахівців індустрії гостинності різних країн світу та їх внесок у розвиток індустрії гостинності
6. Охарактеризуйте види конкуренції та фактори, що впливають на конкурентоспроможність закладів готельного і ресторанного бізнесу

ТЕМА: Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності (2 год)

Мета: ознайомити студентів із формуванням професійної придатності персоналу закладів гостинності.

Рекомендовані джерела:

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. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
7. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
8. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Основні поняття: *якість обслуговування, стандарти обслуговування, сервіс, послуга, контроль, методи контролю.*

Питання для обговорення:

1. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів.
2. Стандарти обслуговування: цілі та завдання.
3. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників.
4. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу.

Завдання для виконання:

1. Опишіть вимоги до якісного обслуговування

Запитання для самоперевірки:

1. Які основні чинники впливають на враження відвідувачів про заклад?
2. Що таке стандарт?
3. Які вимоги до працівників готельно-ресторанного господарства?

4. Які методи контролю Вам відомі?

5. Назвіть особливості якості обслуговування.

Критерії оцінювання семінарських занять

Оцінювання знань студента під час семінарських занять проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу курсу;
- обізнаність з основною та додатковою літературою, а також із сучасною вітчизняною і зарубіжною літературою з питань, що розглядаються;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу при виступах в аудиторії, уміння захищати свою позицію та здійснювати узагальнення інформації, отриманої з доповідей інших осіб.

Рівень знань студентів на семінарських заняттях оцінюється за чотирьохбальною системою.

Оцінку *«відмінно»* заслуговує студент, який дав аргументовану і повну відповідь на всі питання, поставлені в завданнях; вільно володіє програмним матеріалом, правильно розкриває сутність понять навчального курсу, аналізує та коментує причинно-наслідкові зв'язки та особливості розвитку думки, вміє логічно формулювати думки, дотримуватись послідовності і точності викладу матеріалу, робити аргументовані висновки згідно з отриманими знаннями та опрацьованою навчальною літературою.

Оцінку *«добре»* заслуговує студент, який правильно відповів на всі питання, у відповідях на завдання виявив володіння навчальним матеріалом, але припустився окремих недоліків в послідовності викладення, повноті аналізу чи коментуванні певних питань або у висновках і припустив незначні фактичні помилки.

Оцінку *«задовільно»* заслуговує студент, який в основному опанував питання навчального курсу, дав в цілому правильні відповіді хоча б на два питання, але допустив помилки в формулюваннях, зробив нечіткі висновки, виклав матеріал недостатньо повно і послідовно.

Оцінку *«незадовільно»* одержує студент, який виявив незнання основного програмного матеріалу, виклав його непослідовно й нечітко, не дав відповіді на жодне з контрольних питань, запропонованих у завданні, допустив грубі помилки у визначенні понять та аналізу фактів, не зміг застосувати отримані знання в конкретній ситуації.

Список використаних джерел

1. Основна література

1. Байлик С.І. Організація готельного господарства: підручник С.І. Байлик, І.М. Писаревський. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник К.: КНТЕУ, 2015.
3. Голод А.П. Готельне господарство в структурі регіональних туристичних систем URL: http://www.market.infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/43.pdf (дата звернення 28.03.2021).
4. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
6. М.П. Мальська, І.Г. Пандак, Ю. С. Занько Організація туристичного обслуговування : підручник Київ : Знання, 2018. 366 с.
7. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі Г.Б. Мунін. К. : Кондор, 2017. 370 с.
8. Тягунова Н.М. Основи організації туристичного бізнесу: кредитно-модульних курс Київ: Центр учбової літератури, 2014. 130с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. К.: Центр учбової літератури, 2015. 344 с.
10. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур Львів : Видавництво «Добра справа», 2019, 224 с.

11. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навч. пос. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
12. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства: підручник. Кам'янець-Подільській: «Абетка», 2014. 432 с.
13. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. К.: Кондор, 2005. 408 с.
14. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.

7. Додаткова література

1. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. К: Знання, 2008. 661 с.
2. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф.. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.

