

**Івано-Франківський коледж
Державного вищого навчального закладу
«Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»**

Затверджую
Директор коледжу
_____ Ю.М. Москаленко
« ___ » _____ р.

Наскрізна програма практики
з навчальної дисципліни
«Організація та технологія обслуговування в готелях»
для спеціальності 5.14010101. «Готельне обслуговування»

Викладач циклової комісії
профільюючих дисциплін
спеціаліст першої категорії
Микитин Л.М.

Розглянуто на засідання циклової комісії
профільюючих дисциплін
Протокол № _____ від _____ 2015р.
Голова циклової комісії
« ___ » _____ В.В. Кречуняк

Вступ

Наскрізна програма практики розроблена для студентів спеціальності 5.14010101 "Організація та технологія обслуговування в готелях" відповідно з навчальним планом.

Наскрізна програма виробничого навчання - це розгорнутий план професійної підготовки за спеціальністю.

Програма практики відображає сукупність навчальних предметів та усіх видів практики з вказівкою їх термінів проведення, присвоєння робочої кваліфікаційної характеристики навчального плану.

Програма виробничого навчання включає в себе такі розділи:

I. Навчальна практика, II курс.

II. Технологічна практика, III курс .

III. Виробнича практика, IV курс.

Тематичний план програми навчальної практики зі дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях»

№	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
	Розділ I. Навчально-ознайомлювальна практика.	
1.1.	Оформлення на практику і знайомство з готельним комплексом. Інструктаж з правил безпеки праці,	3
1.2.	Матеріально-технічна база готелю.	2
1.3.	Зміст та форми організації роботи в готелі.	3
1.4.	Структура управління готелем.	3
	Розділ II. Практика на робочому місці покоївки.	
2.1.	Структура та функції поверхової служби готелю. Санітарне утримання приміщень готелю. Вимоги до персоналу. Посадові обов'язки	4
2.2.	Прибиральні механізми, матеріали, інвентар.	2
2.3.	Система та організація білизняного господарства	2
2.4.	Види прибиральних робіт в приміщеннях поверху	5
2.5.	Технологія прибиральних робіт в номерах готелю згідно з індивідуальною формою	5
	Розділ III. Практика на робочому місці бригадира покоївок чергової по поверху.	
3.1.	Умови та принципи створення бригад покоївок у готелі. Обов'язки бригадира та членів бригади.	1
3.2.	Бригадна документація.	1

3.3.	Технологія прибиральних робіт в бригадах покоївок, згідно особливостей планування і	1
3.4.	Посадові обов'язки чергової по поверху. Експлуатаційна документація.	1
3.5.	Технологія роботи чергової по поверху.	1
	Розділ IV. Оформлення щоденника – звіту.	1

Мета навчальної практики - закріплення та поглиблення знань, одержаних студентами з процесі теоретичного навчання.

В період навчальної практики студенти повинні ознайомитись з матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування і внутрішнім розпорядком в готелі.

Використовуючи відповідну теоретичну підготовку, яку студенти отримали в період навчання та практичні навички (з виконання обов'язків покоївки, чергового по поверху, зав. секцією, поверхом), під час практики, студенти складають кваліфікаційний іспит. У склад кваліфікаційної комісії входять керівники практики від підприємства. Екзамен проводиться на базових підприємствах. Тривалість навчальної практики - 7 тижнів.

Мета технологічної практики - формування у студентів на базі теоретичних знань, отриманих студентами в процесі навчання, застосування їх в практичній діяльності, удосконалення і розвиток на цій основі професійних навичок для прийняття самостійних рішень в різних виробничих ситуаціях.

У процесі практики студенти вивчають сучасні методи і форми організації виробничої діяльності підприємства, структуру управління, технологію роботи служби прийому і обслуговування, інформаційну систему управління, планування та організацію транспортного обслуговування туристів. У процесі технологічної практики студенти збирають матеріали для написання курсових робіт з предметів "Організація та технологія обслуговування в готелях" та "Основи менеджменту". Завдання для робіт видаються студентам викладачами у період підготовки до практики.; Зміст завдань курсових робіт тісно пов'язаний з виробничою діяльністю базових підприємств. Практика завершується заліком. Залік проводиться на базових підприємствах чи в коледжі. Тривалість технологічної практики - 6 тижнів.

Переддипломна практика студентів, як правило, проводиться на місцях майбутнього працевлаштування. Переддипломна практика студентів є однією з важливих форм підготовки спеціалістів, а також загальним підсумком підготовки до державних екзаменів. При наявності вільних місць студенти можуть бути зараховані на штатні посади, якщо робота відповідає вимогам

програми практики.

Мета переддипломної практики полягає в оволодінні студентами сучасними ринковими методами і формами організації управління в сфері готельного господарства і туризму, вивчення організації роботи в службі прийому та обслуговування, набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають під час надання туристичних і готельних послуг. Тривалість переддипломної практики - 4 тижні.

Повинні знати:

- законодавчі акти, нормативні документи, що регулюють прийом і обслуговування іноземних туристів (громадян) України;
- технологію прийому і обслуговування гостей готельного комплексу, технологію притиральних робіт в жилих приміщеннях;
- нормативи оснащення закріплених номерів, його технічну, якісну і вартісну характеристику;
- техніку використання інвентарю, миючих засобів, механізмів;
- правила зберігання білизни;
- розташування номерів, їх категоризацію, служб готельного комплексу;
- правила міжнародного етикету з обслуговування іноземних громадян;
- іноземну мову в межах професійно-орієнтованої лексики.

Повинні вміти:

- користуватись і застосовувати в роботі нормативну документацію з прийому і обслуговування мешканців готелю;
- виконувати замовлення на додаткові послуги, здійснювати розрахунок за надані послуги;
- приймати необхідне рішення з усунення недоліків в роботі;
- забезпечувати культуру і якість надання послуг, виконання правил техніки безпеки, протипожежної безпеки, виробничої санітарії, особистої гігієни;
- вести експлуатаційну документацію, складати акти на забуті речі, зіпсовані речі тощо;
- застосовувати вміння та навички іноземного мовлення в межах професійно-орієнтованої лексики.

Зміст практики

Розділ I. Загальне ознайомлений з базою практики.

Тема 1.1. Оформлення на практику і знайомство з готельним комплексом. Інструктаж з правил безпеки праці, протипожежної безпеки. Вимоги до медичної готовності практикантів.

Організація господарської діяльності в готельному комплексі і характеристика його структурних підрозділів.

Тема 1.2. Характеристика підприємства за формою власності та структури управління готельного комплексу.

Зміст Статуту готельного комплексу, основні напрями діяльності, розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх працівників.

Тема 1.3. Підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок служб готелю. Схема управління готельного комплексу.

Розділ II. Організація туристсько-екскурсійного обслуговування.

Тема 2.1. Організація туристського і екскурсійного обслуговування в службі туристського обслуговування.

Основні і додаткові послуги комплексу туристського обслуговування, що входять, в вартість ваучеру (путівки).

Основні і додаткові туристичні документи. Продаж і оформлення турів, класи обслуговування.

Взаємозв'язок усіх служб, які забезпечують комплекс туристського обслуговування. Рекламно-інформаційна діяльність.

Складання угод на туристські обслуговування, складання програми перебування туристів, калькуляція вартості туру.

Тема 2.2. Готель, як суб'єкт ліцензування на здійснення туристської діяльності.

Готель, як суб'єкт ліцензування, мета ліцензування, порядок видачі ліцензії.

Умови та правила здійснення туристської діяльності. Нормативна документація з питань ліцензування.

Тема 2.3. Порядок заключення угод (контрактів) на надання туристських послуг.

Порядок заключення угод на надання туристських послуг, між готельним комплексом та іншими суб'єктами туристичної діяльності, а також між ними та споживачами турпродукту.

Умови на надання послуг, порядок оплати та розрахунків, терміни дії, права і обов'язки сторін.

Тема 2.4. Планування і організація транспортного обслуговування.
Планування і організація туристських перевезень.

Оформлення замовлень на транспортне обслуговування, технологія надання транспортного обслуговування в готельному комплексі.

Організація зв'язку з залізничними і авіа агентствами по забезпеченню перевезення мешканців готелю.

Взаємодія транспортних, туристських і готельних підприємств з питань перевезень туристів.

Особливість планування і організації транспортного обслуговування.

Тема 2.5. Правовий статус іноземних туристів.

Ознайомлення з законодавчими та нормативними актами з питань перебування іноземних громадян на території України та правилами митного контролю.

Права і обов'язки іноземних громадян. Інформування іноземних туристів про необхідність дотримання правил перебування на території України.

Умови безвізового перебування на території України та транзитного проїзду, вивчення питань страхування туристів, забезпечення безпеки туристів.

Порядок оформлення туристських віз, митні формальності.

Розділ III. Організаційні роботи в службі прийому та обслуговування.

Тема 3.1. Структура та функції СПО.

Ознайомлення із нормативною документацією, що регламентує діяльність СПО, посадові обов'язки та інструкції персоналу.

Система АСУ, правила дотримання трудової дисципліни, службового етикету.

Взаємозв'язок служби і роботи поверхового персоналу, робота на персональному комп'ютері.

Ознайомлення із складанням графіків виходу на роботу персоналу та табелем обліку часу працівників.

Тема 3.2. Технологія бронювання місць і номерів готелю.

Вивчення забезпечення завантаження готелю.

Ознайомлення із правилами бронювання та оплати броні.

Оформлення документації з бронювання місць та номерів готелю різних категорій мешканців.

Ознайомлення із прогресивними формами бронювання, робота на персональному комп'ютері.

Вивчення психологічних аспектів контактів з гостями готелю.

Здійснення бронювання за допомогою персонального комп'ютера, вести відповідну документації.

Тема 3.3. Прийом та розміщення гостей.

Нормативні документи, що регулюють прийом та розміщення гостей за бронєю, праця з багажем.

Особливості прийому і розміщення іноземних туристів у складі груп, іноземних туристів-індивідуалів, громадян України та громадян СНД.

Експлуатаційна (програма) документація по прийому і розміщенню, робота на персональному комп'ютері.

Розміщення гостей з урахуванням класу обслуговування I технології розміщення, організація доставки багажу, інформація гостей про правила проживання.

Технологія роботи служби прийому і обслуговування, посадові обов'язки персоналу.

Тема 3.4. Реєстрація національних документів іноземних туристів. Облік проживаючих в готелі.

Правила реєстрації національних документів іноземних туристів та вітчизняних громадян, державне мито.

Види реєстрації національних документів, які є підставою для розміщення в готелі.

Посадові інструкції і обов'язки паспортиста (інспектора з реєстрації національних документів).

Принципи взаємозв'язку готелю і органів внутрішніх справ з питань реєстрації документів.

Контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги, робота на персональному комп'ютері.

Тема 3.5. Організація надання додаткових послуг.

Визначення видів і форм послуг, що надаються в готелі.

Аналіз доцільності системи надання послуг з урахуванням потреби споживачів.

Вивчення технології надання послуг орендаторами, на підставі договорів з готелем.

Служба послуг, реклама послуг, її ефективність, облік надання послуг, розрахунки та якість надання.

Шляхи удосконалення форм і технології надання послуг та засоби розширення асортименту послуг.

Тема 3.6. Організація розрахунку в готелі.

Види розрахунків за проживання і послуги в готелі.

Прейскуранти цін за проживання та послуги згідно з класом

обслуговування.

Ознайомлення з розрахунковою документацією, обліково-розрахунковою документацією касира та касира по валютним операціям, її ведення.

Робота на персональному комп'ютері з організації розрахунків.

Навчальна мета: вивчити:

- види розрахунків за проживання і послуги в готелі;
- прейскуранти цін за проживання та послуги згідно з класом обслуговування;
- розрахункову документацію, обліково-розрахункову документацію касира та касира по валютним операціям, її ведення;
- звітну документацію касира;
- виконання всіх видів розрахунку (ручного, механізованого, електронного);
- роботу на персональному комп'ютері з організації розрахунків.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- форми розрахунків;
- обліково-розрахункову документацію;
- порядок розрахунків і звітності, прейскуранти цін за основні і додаткові послуги;
- повернення грошей у разі необхідності, механізм дії знижок і надбавок; вміти:
- здійснювати розрахунки з гостей;
- оформляти рахунок;
- виконувати всі види розрахунку (ручного, механізованого, електронного);
- розраховувати вартість проживання гостей за певний терміш; забезпечувати зберігання грошей і документів.

Тема 3.7. Організація виїзду.

Організація ключового господарства, пропускний режим готелю.

Взаємозв'язок з організації виїзду служби порт'є і поверхової служби.

Забезпечення зберігання особистих речей гостей, ключового господарства, організація роботи підносчиків багажу.

Контроль за зайнятістю номерного фонду і своєчасною його підготовкою для заселення.

Контроль, за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги, експлуатаційна документація порт'є по виїзду.

Робота на персональному комп'ютері з організації виїзду.

- забезпечення зберігання особистих речей гостей, ключового господарства;
- організацію роботи підносчиків багажу;

- контроль за зайнятістю номерного фонду і своєчасною його підготовкою для заселення;

- експлуатаційну документацію порт'є по виїзду;

- контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги;

- роботу на персональному комп'ютері з організації виїзду.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- організацію виїзду;

- правила дії єдиної розрахункової години;

- порядок повернення забутих речей їх власникам;

- організацію ведення ключового господарства; вміти:

- вести облік звільнення номерів і місць;

- здійснювати підготовку до наступного заїзду, організувати роботу з багажем*

- складати акти на зіпсовані речі або забуте майно:

- оперативно вирішувати питання забезпечення обліку та видачі ключів.

Тема 3.8. Екскурсійне заняття.

Протягом практики здійснюється знайомство студентів з готелями області.

Тематичний план програми технологічної практики зі дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях»

№ п/п	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
	Розділ I. Загальне ознайомлення з базою практики.	
1.1.	Організація господарської діяльності в готельному комплексі і характеристика його структурних підрозділів.	2
	Розділ II. Практика на робочому місці бригадира покоївок. чергової по поверху.	
2.1.	Умови та принципи створення бригад покоївок у готелі. Обов'язки бригадира та членів	1
2.2.	Бригадна документація.	1
2.3.	Технологія прибиральних робіт в бригадах покоївок, згідно особливостей планування і організації	2
2.4.	Посадові обов'язки чергової по поверху. Експлуатаційна документація.	2
2.5.	Технологія роботи чергової по поверху.	2
	Розділ III. Організація роботи в службі прийому та	

	обслуговування.	
3.1.	Організація надання інформаційно-реklamних послуг.	2
3.2.	Технологія бронювання місць і номерів готелю.	2
3.3.	Прийом та розміщення гостей.	4
3.4.	Реєстрація національних документів. Облік проживаючих в готелі.	2
3.5.	Організація надання додаткових послуг.	2
3.6.	Організація розрахунку в готелі.	2
3.7.	Організація виїзду.	3
	Розділ IV. Надання додаткових послуг на поверсі та організація виїзду з готелю.	
4.1.	Види додаткових послуг та технологія їх надання персоналом поверхової служби	1
4.2.	Організація виїзду гостей з готелю. Контроль за зайнятістю номерного фонду.	1
	Розділ V. Оформлення щоденника – звіту.	1
	Розділ VI. Залік.	

Повинні знати:

- законодавчі акти, нормативні документи, що регулюють прийом і обслуговування іноземних туристів (громадян) України;
- технологію прийому і обслуговування гостей готельного комплексу, технологію прибиральних робіт в жилих приміщеннях;
- нормативи оснащення закріплених номерів, його технічну, якісну і вартісну характеристику;
- техніку використання інвентарю, миючих засобів, механізмів;
- правила зберігання білизни;
- розташування номерів, їх категоризацію, служб готельного комплексу;
- правила міжнародного етикету з обслуговування іноземних громадян;
- іноземну мову в межах професійно-орієнтованої лексики.

Повинні вміти:

- користуватись і застосовувати в роботі нормативну документацію з прийому і обслуговування мешканців готелю;
- виконувати замовлення на додаткові послуги, здійснювати

- розрахунок за надані послуги;
- приймати необхідне рішення з усунення недоліків в роботі;
 - забезпечувати культуру і якість надання послуг, виконання правил техніки безпеки, протипожежної безпеки, виробничої санітарії, особистої гігієни;
 - вести експлуатаційну документацію, складати акти на забуті речі, зіпсовані речі тощо;
 - застосовувати вміння та навички іноземного мовлення в межах професійно-орієнтованої лексики.

Розділ I. Загальне ознайомлений з базою практики.

Тема 1.1. Оформлення на практику і знайомство з готельним комплексом. Інструктаж з правил безпеки праці, протипожежної безпеки. Вимоги до медичної готовності практикантів.

Організація господарської діяльності в готельному комплексі і характеристика його структурних підрозділів.

Тема 1.2. Характеристика підприємства за формою власності та структури управління готельного комплексу.

Зміст Статуту готельного комплексу, основні напрями діяльності, розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх працівників.

Тема 1.3. Підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок служб готелю. Схема управління готельного комплексу.

Розділ II. Практика на робочому місці покоївки.

Тема 2.1. Структура та функції поверхової служби готелю. Санітарне утримання приміщень готелю. Вимоги до персоналу. Посадові обов'язки покоївки згідно з формами організації праці в готельному комплексі.

Навчальна мета:

- ознайомлення з структурою та функціями поверхової служби готелю;
- засвоєння посадових обов'язків покоївок даного готелю;
- вимоги до зовнішнього вигляду працівників поверхової служби;
- санітарне утримання приміщень готелю. В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- структуру та функції поверхової служби;
- режим праці покоївок, лінійних та функціональних керівників;
- вимоги до зовнішнього вигляду і одягу;
- особисту культуру і етику поведінки покоївок;
- норми санітарного утримання приміщень;
- організацію проведення профілактичних засобів боротьби з інфекційними захворюваннями;
- організувати працю покоївки з урахуванням вимог санітарії і гігієни.

Тема 2.2. Прибиральні механізми, матеріали, інвентар.

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з прибиральними механізмами та інвентарем в готелі;
- зберігання інвентарю та миючих засобів;
- утримання службових приміщень;
- правила безпеки під час користування прибиральними механізмами.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- вимоги до прибиральних матеріалів та їх зберігання; вміти:
- користуватися прибиральними механізмами. інвентарем, матеріалами,

електроприладами, індивідуальними засобами захисту.

Тема 2.3. Система та організація білизняного господарства готелю. Навчальна мета:

- засвоїти вимоги до білизни;
- засвоїти технологію використання, зберігання, руху та списання білизни. В результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- нормативи оснащення готелю білизною.
- порядок видачі, обліку та збереження білизни, вміти:
- визначати кількість білизни згідно з нормативами оснащення номерів готелю;
- забезпечувати облік та збереження білизни нз поверсі:
- маркувати білизну;
- складати акти на списання білизни.

Тема 2.4. Види прибиральних робіт в приміщеннях поверху готелю.

Навчальна мета:

- навчити студентів практичним навичкам з виконання прибиральних робіт в приміщеннях поверху готелю:

- види прибиральних робіт.

В результаті засвоєння теми студенти

повинні знати:

- види прибиральних робіт в приміщеннях поверху готелю; вміти:
- здійснювати прибиральні роботи згідно технології прибирання номерів.

Тема 2.5. Технологія прибиральних робіт в номерах готелю згідно з індивідуальною формою організації праці покоївок. Навчальна мета:

- навчити студентів техніці виконання різних видів прибирання номерів готелю;
- дотримуватись нормативних вимог прибирання номерів. В результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- технологію прибиральних робіт в номерах, згідно з індивідуальною формою організації праці покоївок;

- послідовність прибиральних робіт в номерах різних категорій, вміти:
- виконувати згідно технології прибирання робіт в номерах різних категорій.

Розділ III. Практика на робочому місці бригадира покоївок, чергової по поверху.

Тема 3.1. Умови та принципи створення бригад покоївок у готелі. Обов'язки бригадира із членів бригади. Навчальна мета:

- ознайомити студентів з організаційними заходами по впровадженню бригадної праці;
- обов'язки членів бригади і бригадира покоївок;
- роль бригадира і бригадного методу праці в організації готельного виробництва. В результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- організаційні заходи з впровадження бригадної форми організації праці;
- розподіл і закріплення за бригадою номерного фонду;
- розрахунок чисельності працівників в бригадах;
- бригадну форму організації праці інших служб готелю.

Тема 3.2. Бригадна документація.

Навчальна мета:

- ознайомити студентів з правилами ведення бригадної документації, з загальними принципами оплати праці і стимулювання праці в бригадах.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- нормативні документи, що регламентують працю в бригаді;
- правила ведення бригадної документації; вміти:
- вести необхідну бригадну документацію;
- журнал обліку якості виконання робіт.

Тема 3.3. Технологія прибиральних робіт в бригадах покоївок згідно особливостей планування і організації праці в бригадах. Навчальна мета:

- ознайомити студентів з основними вимогами до організації прийому і обслуговування на поверсі.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- технологію обслуговування на поверсі мешканців готелю з урахуванням бригадної форми організації праці покоївок;
- вміти:

- виконувати різні види прибирання номерів з урахуванням бригадної форми організації праці на поверсі готелів.

Тема 3.4. Посадові обов'язки чергової по поверху. Експлуатаційна документація.

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів:
- пес але в йми обов'язками чергової по поверху;
- технологією роботи;
- експлуатації документами.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- посадові обов'язки чергової по поверху;
- експлуатаційну документацію та технологію роботи чергової.

**Тематичний план програми виробничої практики зі дисципліни
«Організація та технологія обслуговування в готелях»**

№ п/п	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
	Розділ I. Оформлення на практику. Загальне ознайомлення з базою практики.	2
	Розділ II. Менеджмент готельного комплексу.	2
	Розділ III. Організація роботи служби прийому та обслуговування.	
3.1.	Організація надання інформаційно-рекламних послуг.	2
3.2.	Організація обслуговування туристів харчуванням згідно класу обслуговування.	2
3.3.	Організація медичного обслуговування.	1
3.4.	Організація екскурсійних, культурно-видовищних та спортивно-оздоровчих заходів.	1
	Розділ IV. Маркетингова діяльність в готельному	2
	Розділ V. Робота в планово-економічному відділі і бухгалтерії.	
5.1.	Управління матеріальними ресурсами підприємства.	1
5.2.	Управління трудовими ресурсами підприємства, ефективність їх використання. Оплата праці.	2
5.3.	Управління товарообігом, виробничою і експлуатаційною програмою підприємства.	1
5.4.	Управління витратами і собівартістю послуг.	1
5.5.	Доходи і рентабельність підприємств готельного комплексу.	2
5.6.	Облік доходів від реалізації послуг.	1
	Розділ VI. Оформлення звіту.	1
	Розділ VII Залік.	

Повинні знати:

- законодавчі акти, нормативні документи, що регулюють прийом і обслуговування іноземних туристів (громадян) України;
- технологію прийому і обслуговування гостей готельного комплексу, технологію притиральних робіт в жилих приміщеннях;
- нормативи оснащення закріплених номерів, його технічну, якісну і вартісну характеристику;
- техніку використання інвентарю, миючих засобів, механізмів;
- правила зберігання білизни;
- розташування номерів, їх категоризацію, служб готельного комплексу;
- правила міжнародного етикету з обслуговування іноземних громадян;
- іноземну мову в межах професійно-орієнтованої лексики.

Повинні вміти:

- користуватись і застосовувати в роботі нормативну документацію з прийому і обслуговування мешканців готелю;
- виконувати замовлення на додаткові послуги, здійснювати розрахунок за надані послуги;
- приймати необхідне рішення з усунення недоліків в роботі;
- забезпечувати культуру і якість надання послуг, виконання правил техніки безпеки, протипожежної безпеки, виробничої санітарії, особистої гігієни;
- вести експлуатаційну документацію, складати акти на забуті речі, зіпсовані речі тощо;
- застосовувати вміння та навички іноземного мовлення в межах професійно-орієнтованої лексики.

Зміст практики

Розділ I. Загальне ознайомлений з базою практики.

Оформлення на практику і знайомство з готельним комплексом. Інструктаж з правил безпеки праці, протипожежної безпеки. Вимоги до медичної готовності практикантів.

Організація господарської діяльності в готельному комплексі і характеристика його структурних підрозділів.

Характеристика підприємства за формою власності та структури управління готельного комплексу.

Зміст Статуту готельного комплексу, основні напрями діяльності,

розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх працівників.

Підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок служб готелю. Схема управління готельного комплексу.

Розділ II. Менеджмент готельного комплексу.

Правила відбору кадрів, підготовка кадрів. Види навчання. Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з правилами добору кадрів у готелях, навчання кадрів та стимулювання їх діяльності.

Розділ III. Організація надання інформаційно-реklamних послуг.

Навчальна мета:

- з організацією інформаційно-реklamної діяльності в готелі, її методами;
- з роботою служби інформаційно-реklamних послуг, її задачами та функціями;
- з документами, що регламентують роботу служби, основними видами і формами реклами, що використовують в готельному і туристському обслуговуванні.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- види і форми інформації і реклами, основні засоби реклами;
- методи інформаційно-реklamної діяльності, значення її у підвищенні якості готельного обслуговування;
вміти:
- надавати інформаційно-реklamні послуги;
- аналізувати роботу служб забезпечення готелю рекламою та інформацією;
- визначати шляхи удосконалення інформаційно-реklamної діяльності готельного підприємства

Розділ IV. Маркетингова діяльність в готельному комплексі.

Визначення ринку збуту та якості готельних послуг, місце підприємства на сегменті ринку, оцінка потенційних споживачів. Конкуренти, їх характеристика. Реклама, ефективність. Ціноутворення на готельні послуги. Прейскуранти цін: Форми і методи просування послуг на ринку. Додаткові послуги, їх ефективність. Аналіз споживачів. Зовнішнє і внутрішнє середовище підприємства.

Навчальна мета: маркетингове дослідження ринку готельних послуг.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- методичку маркетингових досліджень, складання карт досліджень; вміти:
- користуватись прейскурантами цін на готельні послуги:
- підбирати необхідну документацію, проводити дослідження, в т.ч. анкетні, робити висновки;
- проводити розрахунки конкурентоспроможності підприємства, скласти пропозиції.

Розділ V. Робота в планово-економічному відділі та бухгалтерії.

Відобразити загальну характеристику діяльності підприємства, його особливо правовий статус, форму власності; накреслити схему управління, а також основні посадові обов'язки керівництва. Кількісна характеристика та вимоги до якості персоналу.

Ознайомлення з системою планування на підприємстві. Нормативні документи, які визначають порядок роботи підприємства.

Навчальна мета: визначити місце і роль планово-економічного відділу в роботі підприємства, ознайомитись з структурою управління підприємством, основний напрямками роботи керівних служб.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- суть і характеристику основних економічних показників готелю, їх взаємозв'язок; вміти:

- користуватись нормативною документацією.

Управління матеріальними ресурсами підприємства.

Охарактеризувати майно підприємства, його структуру, джерела формування. Постачальники. Договори поставок. Визначення місткості готелю, коефіцієнт завантаження кількості номерів за класами тощо.

Навчальна мета: визначити ресурсний потенціал підприємства, його склад, характеристику.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- склад ресурсів підприємстві, їх структуру, показники ефективності використання; вміти:

- розраховувати показники ефективності основних і обігових коштів, нараховувати амортизаційні відрахування, суму недостаючих або надлишкових засобів.

Управління трудовими ресурсами підприємства, ефективність використання. Оплата праці.

Ознайомитись із штатним розписом працівників підприємства та їх посадовими інструкціями. Система підбору та підготовка кадрів

підприємства, розрахунок фонду оплати праці. Форми стимулювання праці на підприємстві.

Навчальна мета: ознайомитись з системою організації праці на підприємстві і оплат праці.

В результаті вивчення теми студенти повинні знати:

- Організацію праці на підприємстві: форми і методи заохочення працівників;
Вміти:

- Складати штатний розклад працівників, розподілити по посадах, нарахувати платню.

Управління товарообігом, виробничою і експлуатаційною програмою підприємства.

Навчальна мета: На основі матеріалів навчитись проводити аналіз та розрахунок.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- Суть і місце основного показника діяльності підприємства в його господарському плані;

Вміти:

- Проводити аналіз та робити розрахунок показника на наступний рік.
Складати пояснюючу записку до плану.(Економічне обґрунтування)

Управління витратами та собівартістю послуг.

Навчальна мета:

- Навчитись проводити аналіз та розрахунок собівартості послуг і витрат обігу по підприємству.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- Значення показника собівартості в плануванні витрат підприємства.

- Проводити аналіз та розрахунок витрат і собівартості послуг. Шукати шляхи зниження собівартості послуг при забезпеченні високої якості обслуговування клієнтів.

Доходи і рентабельність підприємств готельного комплексу.

Навчальна мета: на основі матеріалів навчитись проводити аналіз та розрахунок показників рентабельності готелю.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- Фінансовий стан підприємства, показники та джерела формування.

- Визначати платоспроможність підприємства, ціну на готельні послуги, проводити аналіз та розрахунок прибутку. Розрахувати податки і розподілити прибуток згідно фінансового плану.

Облік доходів від реалізації послуг.

Навчальна мета: ознайомитись із складом і структурою звітності по підприємствах, термінами подання, відповідальністю за якість звітності.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- Склад звітності, термін складання, форми розрахунків;

Вміти:

- Професійно читати форми звітності, баланс, складати звіт за бронювання номерів, з розрахунку з клієнтами, складати звіт касира по валюті.

Розділ VI. Оформлення звіту з практики.

Після закінчення практики студенти складають письмовий звіт про виконання програми практики.

Письмовий звіт разом з характеристикою подається керівнику практики від навчального закладу.

Список літератури

1. Закон України "Про туризм"
2. Державний комітет України по туризму. Нормативні документи з регулювання діяльності підприємств та фірм, що займаються наданням туристичних послуг на території України. Київ 1994 р.
3. Державний комітет України по стандартизації, метрології, сертифікації готельних послуг в Україні. К., 1996.
4. Державний комітет України по туризму. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. К., 1996.
5. Фонд державного майна України, Міністерство економіки України. Наказ "Про затвердження Типового статуту відкритого акціонерного товариства" № 787 від 12.12.94р., м. Київ.
6. Кузнєцова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства. - К., 1997.
7. Рахов Г.М., Дорошенко В.П. Санитарно-гигиенические требования к гостиницам. -К., 1979.
8. Кириллов А.Т., Волкова Л.А. Маркетинг в туризме. - С-П., 1996.
9. Федоченко В.К., Уніфіковані технології готельних послуг. – К.,2001.
10. Головка О.М, Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В., Організація готельного господарства. – К. 2011.
11. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. – К. 2009.
12. Круль Г. Я. «Основи готельної справи». – К. 2011 р.
13. Х. И.Роглев «Основи готельного менеджменту» - К.. Кондор, 2005;
14. Чудновський А. Д. «Готельний та туристичний бізнес». М.: «ЗКМОС», 1999;

15. Сорокін В. Ю. «Організація обслуговування у готелях та туристичних комплексах». «Штрих», 2001. ;
16. С. І. Байлик «Готельне господарство» - К. Альтерпрес, 2002»
17. О. П. Мельник «Організація приміщень готельного господарства/Конспект лекцій», К.: 1998.