

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

Затверджую  
Директор коледжу  
\_\_\_\_\_ Ю.М. Москаленко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р.

**Програма  
навчальної 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 \_\_\_\_\_ 2014р.  
Голова циклової комісії  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ В.В. Кречуняк

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

№	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
1.	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
2.	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
2.6.	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
4.	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 бронею, 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 І 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 орендарями, 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 термін;
- забезпечувати зберігання грошей і документів.

### Тема 3.7. Організація виїзду.

Організація ключового господарства, пропускний режим готелю.

Взаємозв'язок з організацією виїзду служби портьє 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 портьє 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 портьє 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 майне:
- оперативно вирішувати питання забезпечення обліку та видачі ключів.

### Тема 3.8. Екскурсійне заняття.

Протягом практики здійснюється знайомство студентів з готелями області.



## 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. Кузнецова 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.