

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

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

**Програма
технологічної 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 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-рекламних 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 на 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:

- з посадовими обов'язками чергової по поверху;

- технологією роботи;

- експлуатаційні документи.

В результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- посадові обов'язки чергової по поверху;

- експлуатаційну документацію та технологію роботи чергової.

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.