

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять, самостійної роботи та
виконання розрахунково-графічної роботи
з дисципліни

**«МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАСОБАХ
РОЗМІЩЕННЯ»**

*(для студентів 3 курсу денної форми навчання
напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2017

Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» (для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. І. Л. Полчанінова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017 – 20 с.

Укладач: І. Л. Полчанінова.

Рецензент д-р. екон. наук, проф. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28.08.2016 р.

ЗМІСТ

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
2 ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	4
3 РОЗПОДІЛ ЧАСУ ЗА МОДУЛЯМИ І ЗМІСТОВИМИ МОДУЛЯМИ ТА ФОРМАМИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА.....	6
4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОПРАЦЮВАННЯ ЛЕКЦІЙНОГО МАТЕРІАЛУ.....	6
5 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	11
6 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....	12
7 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (РОЗРАХУНКОВО- ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ).....	15
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	18

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Мета викладання навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення» є створення цілісної системи знань про особливості організації обслуговування в засобах розміщення відповідно до світових стандартів, підготовка широко освічених, творчо і критично мислячих фахівців, здатних застосовувати на практиці отримані теоретичні та практичні знання.

Завданням навчальної дисципліни є вивчення міжнародних стандартів функціонування засобів розміщення та вимог до діяльності персоналу готельної сфери.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація сервісного обслуговування в засобах розміщення відповідно до вимог міжнародних стандартів.

Результатом вивчення дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення» стають компетенції майбутніх менеджерів туризму професійно надати допомогу споживачеві в компетентному виборі послуг засобу розміщення; диференціювати засоби розміщення залежно від асортименту та якості наданих послуг; планувати проектування нового та реконструкцію діючого підприємства готельного типу відповідно до міжнародних стандартів щодо комфортабельності та рівня розвитку послуг. організувати процес обслуговування в засобі розміщення враховуючи міжнародний досвід готельної індустрії; використовувати міжнародні нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну діяльність засобів розміщення; визначати політику обслуговування в індустрії гостинності з урахуванням вимог професійних стандартів.

«Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення» є варіативною дисципліною підготовки бакалавра напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент».

2 ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Програма навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення» упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на знаннях з таких дисциплін, як «Вступ до гостинності», «Організація туризму», «Готельна індустрія України», і є підґрунтям для вивчення професійно-орієнтованих дисциплін «Рекреаційні комплекси», «Організація готельного господарства».

Під час вивчення дисципліни студенти мають *знати*:

- зміст ключових понять;
- особливості класифікації засобів розміщення в Україні та світі з Рекомендаціями Всесвітньої туристської організації (UNWTO) і з урахуванням існуючої зарубіжної практики;

- правові та нормативні документи, що регламентують діяльність готелів та інших засобів розміщення;
- вимоги до матеріально-технічного оснащення готелів та інших засобів розміщення та номерного фонду;
- порядок проведення та вимоги класифікації до готелів та інших засобів розміщення та номерів різних категорій;
- критерії оцінки готелів та інших засобів розміщення різних категорій;
- методику оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям;
- міжнародні, європейські, національні стандарти в галузі надання послуг розміщення
- організацію, функціонування, взаємозв'язок служб готелів та інших засобів розміщення;
- кваліфікаційні та інші вимоги до персоналу;
- стандарти забезпечення безпеки життя, здоров'я та майна гостей, систему безпеки.

вміти:

- надати допомогу споживачеві в компетентному виборі послуг засобу розміщення;
- диференціювати засоби розміщення залежно від асортименту та якості наданих послуг;
- планувати проектування нового та реконструкцію діючого підприємства готельного типу відповідно до міжнародних стандартів щодо комфортабельності та рівня розвитку послуг.
- організувати процес обслуговування в засобі розміщення враховуючи міжнародний досвід готельної індустрії
- використовувати міжнародні нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну діяльність засобів розміщення
- визначати політику обслуговування в індустрії гостинності з урахуванням вимог професійних стандартів.

Тематичний план навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення» складається з двох модулів, кожен з яких логічно пов'язує два змістовних модуля за змістом та взаємозв'язками. Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні, індивідуальна робота (розрахунково-графічна робота), самостійна робота студента, контрольні заходи. Всі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

Форма підсумкового контролю – залік.

3 РОЗПОДІЛ ЧАСУ ЗА МОДУЛЯМИ І ЗМІСТОВИМИ МОДУЛЯМИ ТА ФОРМИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Розподіл часу за модулями і змістовими модулями для студентів всіх форм навчання по дисципліні наводиться в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Розподіл часу за модулями і змістовими модулями з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення»

Змістові модулі та теми	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
лек		лаб	пр	срс	лек		лаб	пр	срс	
МОДУЛЬ 1 Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення (семестр 5)										
Змістовий модуль 1 Міжнародні стандарти функціонування засобів розміщення										
Тема 1	9	2	–	2	5	9	0,5	–	1	7,5
Тема 2	9	2	–	2	5	9	0,5	–	1	7,5
Тема 3	9	2	–	2	5	9	1	–	1	7
Разом за ЗМ 1	27	6	–	6	15	27	2	–	3	22
Змістовий модуль 2 Світові стандарти діяльності персоналу засобів розміщення										
Тема 4	9	2	–	2	5	9	1	–	1	7
Тема 5	9	2	–	2	5	9	0,5	–	1	7,5
Тема 6	9	2	–	2	5	9	0,5	–	1	7,5
Разом за ЗМ 2	27	6	–	6	15	27	2	–	3	22
Індивідуальне завдання Стандарти обслуговування підрозділу засобу розміщення										
Інд. завдання (ІЗ) РГР	18	–	–	–	18	18	–	–	–	18
Усього годин	72	12	–	12	48	72	4	–	6	62

4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОПРАЦЮВАННЯ ЛЕКЦІЙНОГО МАТЕРІАЛУ

Модуль 1 Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення.

ЗМ 1.1 Міжнародні стандарти функціонування засобів розміщення

Тема 1 Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів обслуговування в закладах розміщення.

Актуальність вивчення дисципліни. Об'єкт, предмет вивчення дисципліни. Основні поняття дисципліни. Стандартизація та сертифікація готельного господарства. Державні та галузеві стандарти, на відповідність яким проводиться сертифікація. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельному бізнесі. Основні стандарти, що діють у світовій практиці (фінансового менеджменту, комплексного фірмового стилю, єдині

вимоги документообігу, управління персоналом, IT-стандарти). Історичний екскурс.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. Дайте визначення основним поняттям курсу.
2. Виділіть основні і специфічні риси готельних послуг.
3. Наведіть приклади вітчизняних і зарубіжних поглядів на проблему стандартизації індустрії гостинності.
4. Чому діяльність засобів розміщення виключена з переліку ліцензованих видів діяльності?
5. Для чого проводиться процедура стандартизації готельних послуг?
6. Які вимоги пред'являються до закладів розміщення згідно стандарту?
7. Перерахуйте основні закони та нормативно-правові акти, які є базою готельної діяльності.
8. Що розуміється під сертифікацією готельних послуг?
9. Які особливості проведення сертифікації послуг закладів розміщення?
10. Перелічіть і охарактеризуйте основні схеми сертифікації готельних послуг.
11. Як проводиться міжнародна атестація готелів?
12. Перерахуйте і дайте коротку характеристику стандартів обслуговування.
13. Професійні стандарти до основних посад працівників служби прийому і розміщення.
14. Принципи розробки стандартів обслуговування.
15. Виконання працівниками закладів розміщення стандартів обслуговування.

Рекомендовані джерела: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11.

Тема 2 Засоби розміщення – поняття, класифікація, типологія, категоризація

Готельний бізнес як соціально-економічна система. Визначення засобів розміщення згідно з термінологією Всесвітньої туристської організації. Ознаки класифікації засобів розміщення. Стандартна класифікація ВТО засобів розміщення туристів. Колективні засоби розміщення: поняття, структура, ознаки. Індивідуальні засоби розміщення. Типологія готелів за місцем розташування, рівню, асортименту та вартості послуг, типом сервісу, залежно від споживача. Вимоги, що пред'являються до готелів ділового призначення. Вимоги, що пред'являються до готелів для відпочинку. Спеціалізовані готелі. Класифікація засобів розміщення в Україні.

Критерії класифікації засобів розміщення. Системи класифікації готельних підприємств у світовій індустрії гостинності. «Зоряна» класифікація. «Буквена» система. Система «корон». Класифікація номерів у світовій практиці

Підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці. Статистичні ознаки. «Динамічні» чинники. Основні групи національних систем категоризації засобів розміщення («європейський тип», бальна оцінка). Підходи до вирішення проблеми категоризації засобів

розміщення в різних країнах. Рекомендації по міжрегіональній гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі стандартів, прийнятих регіональними комісіями. Системи категоризації, прийняті в готельних мережах. Системи категоризації, розроблені незалежності експертами.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. Які ознаки класифікації підприємств розміщення вам відомі? Охарактеризуйте їх.
 2. Назвіть основні типи колективних засобів розміщення.
 3. Перелічіть основні типи готелів в залежності від призначення.
 4. Які вимоги висувають до готелів ділового призначення?
 5. Яким вимогам повинні задовольняти готелі для відпочинку?
 6. У чому відмінності між готелями для відпочинку різних типів?
 7. Перелічіть види спеціалізованих готелів, коротко охарактеризуйте кожен з них.
 8. Які системи класифікацій ви знаєте? У яких країнах вони використовуються?
 9. Від яких факторів залежить категорія готелю?
 10. Які види категорій закладів розміщення ви знаєте?
- Рекомендовані джерела: 1, 2, 5, 6.*

Тема 3 Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів розміщення

Готельна конвенція. Міжнародна Готельна конвенція. Кодекс відносин між готелями і турагенціями. Директива ЄЕС від 13 червня 1990 по захисту прав споживачів у сфері туризму. Права споживачів готельних послуг в європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення, харчування та ін. Франкфуртська таблиця щодо зниження цін за поїздку. Угода і стандартний контракт, укладені в 1994 р. Міжнародною готельною асоціацією та Міжнародним дорожньо-транспортним союзом.

Сутність переходу від існуючої системи взаємодії держави і підприємців до застосування в українській економіці методів регулювання на основі стандартів ЄЕС. Основи технічного регулювання готельного бізнесу в ЄЕС.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. Сенс міжнародних готельних правил і об'єктивні причини їх прийняття.
2. Зміст міжнародних готельних правил.
3. Договірний характер надання готельних послуг.
4. Права та обов'язки адміністрації готельного підприємства та постояльця готелю по міжнародним готельним правилам.
5. Порядок вирішення спорів та конфліктів між готельєрами і постояльцями готелів.
6. Сенс і об'єктивні причини прийняття Франкфуртської таблиці по зниженню цін на готельні послуги.
7. Сторони у відносинах, регульованих Франкфуртською таблицею і їх статус.

8. Компенсації у разі ненадання або надання в неналежній якості послуги розміщення.

9. Обмеження при компенсації по Франкфуртської таблиці.

10. Проблеми застосування Франкфуртської таблиці в готельній практиці в Україні.

Рекомендовані джерела: 1, 3, 5, 10.

ЗМ 1.2 Світові стандарти діяльності персоналу засобів розміщення

Тема 4 Нормативи для співробітників засобів розміщення

Технологічний процес обслуговування в засобі розміщення. Класифікація структурних підрозділів засобу розміщення. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Техніка безпеки на робочому місці. Культура сервісу. Особливості характеру, необхідні працівнику сфери обслуговування. Службовий етикет. Телефонний етикет. Манери поведінки. Зовнішній вигляд та культура мови персоналу. Правила особистої гігієни. Навички професійного спілкування.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. З яких етапів складається операційний процес в закладі розміщення? Які завдання кожного з цих етапів?
2. Персонал яких служб виконує функції операційного процесу?
3. У чому полягає робота співробітників і керівного складу служби прийому?
4. Чи є операційний процес обслуговування в закладі розміщення замкнутим? Чому?
5. Які особливості роботи контактних і неконтактних служб готелю?
6. Які стандарти має служба прийому і розміщення?
7. Які посадові обов'язки закріплені за співробітниками служби прийому?
8. Як здійснюються розрахунки з проживаючими гостями?
9. Яка специфіка та стандарти роботи служби обслуговування гостей?
10. Структура служби управління номерним фондом і особливості стандартів її роботи.
11. Перерахуйте основні стандарти служби експлуатації номерного фонду.
12. Як здійснюється стандартизація прибирання номерів і приміщень закладу розміщення?
13. Виділіть особливості стандартів роботи служби безпеки готелю.
14. Перелічіть основні вимоги до культури поведінки готельного працівника.
15. Що розуміється під «тактовною поведінкою» готельних працівників?
16. У чому полягає ідея «стилю» в обслуговуванні гостей?
17. Перерахуйте основні правила ведення телефонних переговорів?
18. Які прийоми рекомендується використовувати при розмові з «малоприємним» людиною?
19. Що таке культура сервісу, які її різновиди ви знаєте?

20. Які вимоги пред'являються до зовнішнього вигляду та особистої гігієни персоналу готелю?

Рекомендовані джерела: 1, 2, 10.

Тема 5 Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві

Очікування клієнтів закладів розміщення. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування в готелях різних категорій. Система управління якістю. Впровадження заходів з управління якістю. Контроль функціонування системи якості в засобі розміщення.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні.

2. Основні поняття в галузі управління якістю.

3. Назвіть основні критерії якості готельних послуг.

4. Назвіть підходи до визначення якості готельних послуг.

5. Модель якості готельного обслуговування.

6. Принципи управління якістю.

7. Вимоги до документації системи управління якістю.

8. Яка роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг?

9. Вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги.

10. Які є методи моніторингу якості послуг засобів розміщення під час їх надання?

Рекомендовані джерела: 1, 3, 5, 10.

Тема 6 Психологія обслуговування в закладах розміщення

Базові соціальні потреби людини. Найважливіші компоненти обслуговування. Загальні правила для персоналу. Навички професійного спілкування Вербальне (словесне) спілкування. Вибір засобів для спілкування. Темп мовлення, проміжок між питанням і відповіддю. Інтонація і тембр мови. Відстань. Поза при відповіді. Оформлення простору спілкування. Непомітність персоналу. Кинесика. Інформування клієнта. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. Що таке «професійна етика», які елементи її утворюють?

2. Перерахуйте основні особистісні якості працівників готельних підприємств.

3. Які типи клієнтів за особливостями їх поведінки виділяють?

4. Охарактеризуйте основні типи клієнтів готелю.

5. Які особливості роботи персоналу з кожним з виділених типів клієнтів?

6. Якими міркуваннями керуються клієнти при виборі конкретного готелю?

7. Назвіть найважливіші особливості взаємодії персоналу готелю з клієнтами.
 8. Розкажіть, що ви знаєте про категорії «важких гостей».
 9. Які типи важких гостей виділяють? Розкажіть про особливості роботи з кожним з типів важких гостей.
 10. На які категорії можна розділити всі претензії клієнтів до готелю?
 11. Яких правил необхідно притримуватися при розгляді скарг гостей?
 12. Наведіть приклади поширених скарг та можливі шляхи їх вирішення.
 13. Що таке «туристський рекет», як боротися з його проявами?
- Рекомендовані джерела: 1, 2, 10.*

5 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ПІДГОТОВЦІ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямованого на формування вмінь та навичок виконання певних видів роботи.

За кожною темою дисципліни проводяться практичні заняття (табл. 5.1), на яких організовується обговорення зі студентами питань з тем, визначених робочою навчальною програмою, формуються вміння та навички застосування окремих положень навчальної дисципліни шляхом індивідуального та групового виконання відповідно сформованих завдань. Проведення практичних занять базується на попередньо підготовленому матеріалі – самостійній роботі студента. Оцінки, отримані студентом під час практичних занять враховуються при виставленні поточної оцінки за змістовними модулями з навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення».

Таблиця 5.1 – План проведення практичних занять

Зміст	Кількість годин	
	денна	заочна
1	2	3
Модуль 1 Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення	12	6
ЗМ 1.1 Міжнародні стандарти функціонування засобів розміщення	6	3
Тема 1 Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів обслуговування в закладах розміщення 1.1 Актуальність вивчення дисципліни 1.2 Основні стандарти, що діють у світовій практиці 1.3 Історичний екскурс розробки стандартів обслуговування в засобах розміщення	2	1
Тема 2 Засоби розміщення – поняття, класифікація, типологія, категоризація		

Продовження таблиці 5.1

1	2	3
2.1 Визначення та класифікація засобів розміщення 2.2 Підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці	2	1
Тема 3 Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів розміщення 3.1 Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення з турагентами та туроператорами 3.2 Основи технічного регулювання підприємницької діяльності в готельному бізнесі в умовах приєднання України до Європейського Союзу (ЄЕС)	2	1
ЗМ 1.2 Світові стандарти діяльності персоналу засобів розміщення	6	3
Тема 4 Нормативи роботи для співробітників засобів розміщення 4.1. Технологічний процес обслуговування в засобі розміщення. Класифікація структурних підрозділів засобу розміщення 4.2 Функції та обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям	2	1
Тема 5 Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві 5.1 Поняття й особливості якості готельних послуг 5.2 Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства 5.3 Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах	2	1
Тема 6 Психологія обслуговування в закладах розміщення 6.1 Психологія обслуговування 6.2 Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами 6.3 Навички професійного спілкування 6.4 Інформування клієнта 6.5 Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта	2	1

6 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студентів є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу дисципліни. Самостійна робота являється інструментом опанування навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна навчальна робота студента передбачає поглиблене вивчення питань, які є складовими тем змістових модулів, і переліку додаткових та суміжних з основним матеріалом лекцій тем, ознайомлення з якими має сприяти більш змістовному та всебічному оволодінню студентом знаннями, що

є запорукою успішності підготовки висококваліфікованого фахівця у сфері готельно-ресторанного господарства.

Самостійна робота з дисципліни включає такі форми:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- вивчення додаткової літератури та довідкових матеріалів;
- підготовка до практичних занять;
- підготовка до поточного контролю;
- виконання розрахунково-графічної роботи.

Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів наведений в таблиці 6.1.

Таблиця 6.1 – Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів

Зміст	Кількість годин	
	денна	заочна
1	2	3
Модуль 1 Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення	48	62
ЗМ 1.1 Міжнародні стандарти функціонування засобів розміщення	15	22
Питання для самостійного опрацювання за темою 1 Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів обслуговування в закладах розміщення: 1.1 Державні та галузеві стандарти, на відповідність яким проводиться сертифікація.. 1.2 Основні стандарти, що діють у світовій практиці	5	7,5
Питання для самостійного опрацювання за темою 2 Засоби розміщення – поняття, класифікація, типологія, категоризація^ 2.1 Типологія готелів за місцем розташування, рівню, асортименту та вартості послуг, типом сервісу, залежно від споживача 2.2 Вимоги, що пред'являються до готелів ділового призначення 2.3 Вимоги, що пред'являються до готелів для відпочинку	5	7,5
Питання для самостійного опрацювання за темою 3 Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів розміщення: 3.1 Рекомендації по міжрегіональній гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі стандартів, прийнятих регіональними комісіями 3.2 Директива ЄЕС від 13 червня 1990 р. по захисту прав споживачів у сфері туризму 3.3 Права споживачів готельних послуг в європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення, харчування тощо	5	7

1	2	3
ЗМ 1.2 Світові стандарти діяльності персоналу засобів розміщення	15	22
Питання для самостійного опрацювання за темою 4 Нормативи роботи для співробітників засобів розміщення: 4.1 Правила внутрішнього трудового розпорядку 4.2 Техніка безпеки на робочому місці 4.3 Правила особистої гігієни	5	7
Питання для самостійного опрацювання за темою 5 Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві: 5.1 Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування в закладах розміщення різних категорій 5.2 Контроль функціонування системи якості в засобі розміщення	5	7,5
Питання для самостійного опрацювання за темою 6 Психологія обслуговування в закладах розміщення: 6.1 Основні особистісні якості працівників закладів розміщення 6.2 Основні типи клієнтів закладів розміщення 6.3 Особливості взаємодії персоналу закладів розміщення з клієнтами	5	7,5
Виконання РГР	18	18

7 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ)

Програмою дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення» передбачено виконання індивідуального завдання для студентів всіх форм навчання – розрахунково-графічної роботи.

Мета даної роботи – узагальнити, закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення», сформувати уміння самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також з матеріалами власних досліджень у закладах розміщення.

Обсяг – 18 годин, відведених на самостійну роботу для студентів всіх форм навчання.

Відповідно до варіанту студент повинен скласти характеристику підрозділу, визначити структуру і організацію управління в службі, кваліфікаційні вимоги до персоналу, функціональні обов'язки, правила внутрішнього трудового розпорядку, визначити вимоги до зовнішнього вигляду

служби, правила особистої гігієни, зберігання фірмового одягу та власних речей, санітарні вимоги, техніку безпеки на робочому місці (перед початком роботи, під час роботи, після закінчення роботи). Визначити нормативи виробітку, розрахувати нормативну чисельність працівників для вказаного типу засобу розміщення. Визначити показники оцінки діяльності співробітників служби. Розробити пакет документованих професійних профілів кадрового складу. Зробити теоретичні висновки щодо особливостей даного підрозділу засобу розміщення.

Таблиця 7.1 – Тематика розрахунково-графічних робіт

№ з/п	Назва підрозділу	Тип засобу розміщення	Кількість місць
1	Рецепція	Будинок відпочинку**	100
2	Бюро послуг (консьєрж)	Спа-готель ***	200
3	Служба порт'є	Клуб-готель ****	100
4	Служба бронювання	Туристичний комплекс *	300
5	Телефонна служба	Мотель *	100
6	Служба хостес	Готель *****	300
7	Служба взаємодії з гостями	Бізнес-готель****	250
8	Служба гардеробників	Туристичний комплекс **	400
9	Служба покоївок	Туристсько-оздоровчий комплекс *	400
10	Пральня-хімчистка	Приморський готель*****	300
11	Оздоровчий клуб	Готель ****	150
12	Білизняна	Мотель ****	200
13	Спортивний центр	Клуб-готель ****	150
14	Служба флористів	Готельно-розважальний комплекс****	250
15	Служба прибиральників	Спа-готель ****	150
16	Служба безпеки	Будинок відпочинку**	300
17	Гаражна служба	Туристсько-оздоровчий комплекс ***	350
18	Служба метрдотелів	Готельно-розважальний комплекс***	300
19	Служба барменів	Бізнес-готель*****	200
20	Служба офіціантів	Курортний готель*****	400

Розрахунково-графічна робота виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення практичних занять по дисципліні.

В результаті виконання індивідуального завдання студент повинен:

1. Підготувати і належними чином оформити розрахунково-графічну роботу на задану тематику:
2. Зробити доповідь на підсумковому практичному занятті.

Контрольна робота виконується на ЕОМ на одному боці аркуша білого паперу формату А4 через півтора міжрядкові інтервали, шрифт Times New Roman, 14 кегль. Загальний обсяг роботи 15 -20 сторінок друкованого тексту, включаючи бібліографію. До загального обсягу роботи не входять додатки. За необхідності окремі таблиці та рисунки можна подавати на аркушах формату А3. Границі аркуша мають бути наступних розмірів: ліве поле – не менше як 30 мм, праве – не менше як 10 мм, верхнє – не менше як 20 мм, нижнє – не менше як 20 мм.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул і т.п. подають арабськими цифрами без знаку №. Таблиці та ілюстративний матеріал, які розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше. Ілюстрації (графіки, діаграми тощо) позначають словом Рис. і нумерують послідовно у межах розділу. Посилання на ілюстрації вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад, Рис. 2.1. Кожна таблиця повинна мати назву, яка пишеться над таблицею симетрично до тексту. Слово Таблиця та безпосередньо її назва починається з великої літери. Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті. На всі таблиці мають бути посилання в тексті, при цьому слово Таблиця пишуть скорочено, наприклад, Табл. 2.3. У повторних посиланнях за текстом на таблиці треба зазначити див. табл. 2.3.

Контрольна робота повинна бути написана літературною мовою, без зловживань: науковими термінами (які транслітеровані з іноземних мов); цитатами, запозиченими із статей, монографій, підручників та з мережі Інтернет. Вона не повинна мати компілятивний характер.

Обов'язкові:

- нумерація сторінок (верхній правій кут, враховуючи титульний аркуш;
- зміст з вказівкою сторінок;
- назви підрозділів виділяти жирним шрифтом, усі великі літери.

Мова написання – українська.

Роботу необхідно зброшувати (папка-швидкозшивач).

В кінці роботи ставиться підпис студента і дата виконання.

Завершена контрольна робота, належним чином оформлена, подається керівникові для перевірки. Керівник проводить попереднє оцінювання якості виконання контрольної роботи та її відповідальності вимогам і приймає рішення про допуск (не допуск) виконаного завдання до захисту. До захисту може бути прийнята тільки та робота, яка виконана у відповідності з пропонованими вимогами, правильно оформлена і відповідає тематиці.

Контрольна робота з ознаками плагіату знімається з розгляду, виставляється незадовільна оцінка.

Якщо контрольна робота виконана без дотримання рекомендацій, вона повертається студенту без перевірки на доопрацювання.

Контрольна робота не може бути допущено до захисту, якщо:

- у роботі відсутня самостійність, і вона являє компіляцію або плагіат;
- у ній відсутній аналіз спеціальної літератури, статистичних даних;
- зміст роботи не відповідає плану, або не розкриває тему повністю чи в її основній частині;
- містить фактичні і юридичні помилки;
- у ній відсутні виноска на першоджерела;
- вона виконана формально, написана недбало.

Така робота повертається студенту для усунення недоліків. Студент зобов'язаний виправити зроблені керівником зауваження, що стосуються суті, форми і змісту контрольної роботи. Робота, яка не відповідає поставленим вимогам, має бути подана для перевірки вдруге.

На захисті студент повинен коротко викласти зміст роботи, дати вичерпні відповіді на зауваження та питання. Остаточна оцінка роботи виставляється за підсумками захисту і якості виконаної роботи.

Виконання контрольної роботи оцінюється максимум в 20 балів. В таблиці 7.2 наведена шкала для оцінювання завдання.

Таблиця 7.2 – Шкала для оцінювання контрольної роботи з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення»

Кількість балів	Критерії
1	2
18 – 20	а) виклад матеріалу правильний, повний, послідовний, логічний; студент впевнено володіє фактичним матеріалом з усього курсу, вміє застосовувати його щодо конкретно поставлених завдань, чітко орієнтується у просторі та часі; б) студент має навички користування картами, схемами, довідниками; статистичний матеріал може втілити в схемах, діаграмах, графіках, вміє складати таблиці; в) робота викладена грамотною українською літературною мовою, без русизмів, допускаючи при цьому 1 – 2 незначні помилки з фактичного матеріалу та 2 – 3 помилки мовностилістичного характеру.
15 – 17	а) робота правильна, послідовна, логічна, але студент допускає у викладі окремі незначні пропуски фактичного матеріалу, вміє застосовувати його щодо конкретно поставлених завдань, орієнтується у просторі і часі, допускаючи при цьому 1 – 2 помилки, аналізує причинно-наслідкові зв'язки, у деяких випадках нечітко формулюючи їх;

1	2
	б) студент має навички користування картами та іншими наочними посібниками, складає графіки, схеми, діаграми, таблиці, допускаючи при цьому незначні помилки; в) робота в цілому грамотною українською літературною мовою, але є русизми, стилістичні, орфографічні та пунктуаційні помилки (не більше 5)
11 – 14	а) студент володіє більшою частиною фактичного матеріалу, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповіді, не досить впевнено орієнтується у просторі і часі, не завжди вміє інтегровано застосовувати набуті знання для аналізу конкретних ситуацій, нечітко, а інколи й невірно формулює основні теоретичні положення та причинно-наслідкові зв'язки; б) слабо орієнтується на карті, допускає помилки при складанні таблиць, графіків, схем, діаграм; в) при викладі українською мовою допускає помилки, русизми, що свідчить про його недостатню мовну культуру
До 10 балів	а) студент виявляє незнання більшої частини фактичного матеріалу, не орієнтується у просторі і часі, не вміє визначити причинно-наслідкові зв'язки; б) не орієнтується на карті, не може скласти таблицю, побудувати графік, схему, діаграму; в) робота безграмотна з точки зору української мови

Базою критеріїв оцінювання є повнота та правильність виконання завдань.

Крім цього, студент має вміти:

- диференціювати, інтегрувати та уніфікувати знання;
- застосовувати правила, методи, принципи у конкретних ситуаціях;
- інтерпретувати схеми, графіки діаграми; встановлювати різницю між причинами і наслідками; аналізувати, оцінювати факти, події та прогнозувати очікувані результати від прийнятих рішень;
- викладати матеріал на папері логічно, послідовно.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основні джерела:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – Киев : ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
3. Володоманова Н. Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии / Н. Ю. Володоманова – М. : ИПФ «Талер», 2001. – 104 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-е вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
5. Международное гостиничное хозяйство / По материалам зарубежных

публикаций. – М. : Высшая коммерческая школа по иностранному туризму, 1992. – 106 с.

6. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания.: Учебно-методическое пособие – М. : [б. и.], 2007. – 96 с.

7. Розанова Т. П. Международные стандарты гостиничной индустрии / Т. П. Розанова, К. П. Кассин. // Вестник РЭА. – 2008. – № 6. – С. 122 – 132.

8. Стадник А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (обобщение зарубежного опыта). / А. А. Стадник. – М. : Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 2006. – 100 с.

9. Стандарты качества в городском гостиничном хозяйстве. Практика формирования и внедрения (практическое пособие) – М. : [б. и.], 2010. – 65 с.

Допоміжні джерела

1. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М. : Вершина, 2005. – 176 с.

2. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной Федерации ассоциаций турагентств (УФТАА) и Международной гостиничной ассоциации (МГА) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.kubsu.ru/documents/olimpic/r1/r1/npd13.pdf>

3. Лайко М. Ю. Мировая индустрия гостеприимства: Учебное пособие. / М. Ю. Лайко, Д. А. Штырно. – М. : Изд-во Рос. экон.акад., 2005. – 229 с.

4. Лесник А. Л. Международные системы классификации отелей. / А. Л. Лесник – М. : ООО АС ПЛЮС, 2003. – 111 с.

5. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.

6. Международная гостиничная конвенция [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_417

7. Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MU81319.html

8. Методика и практика проведения оценки качества услуг на предприятиях гостиничного хозяйства и туристского обслуживания. – М. : [б. и.], 2007. – 48 с.

9. Пилипенко М. І. Професійна культура фахівців сфери гостинності. / М. І. Пилипенко. [Електронний ресурс]. — Режим доступа: <http://s-journal.cdu.edu.ua/base/2008/v6/v6pp30-32.pdf>

10. Про стандартизацію: Закон України № 1315-18 // Відомості Верховної Ради України. – 2014. – №31. – Ст. 1058 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>. – Назва з екрана

11. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.- 304с.

12. Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса: Учеб. пособие. / В. Г. Федцов. – Ростов-н/Д : Феникс, 2008. – 53 с.

Навчальне видання

Методичні вказівки

до практичних занять, самостійної роботи
та виконання розрахунково-графічної роботи
з дисципліни

«МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ»

(для студентів 3 курсу напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент)

Укладач **ПОЛЧАНІНОВА** Ірина Леонідівна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір *І. Л. Полчанінова*

Комп'ютерне верстання *І. Л. Полчанінова*

План 2016, поз. 444 М

Підп. до друку 26.12.2016 р.
Друк на ризографі.
Тираж 10 пр.

Формат 60 × 84/16
Ум. друк. арк. 0,9
Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.