

**ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ
НАПН УКРАЇНИ**

На правах рукопису

ПОЛУДА ВІКТОРІЯ ВОЛОДИМИРІВНА

УДК [331.5:640.4] : [33:640.41] (477)

**ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА У ПРОЦЕСІ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук**

**Науковий керівник:
доктор педагогічних наук
Лозовецька Валентина Терентіївна**

Київ – 2010

ЗМІСТ

ВСТУП	5
....	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ	14
.....	
1.1. Поняття „професійна компетентність” як психолого-педагогічна категорія.....	14
1.2. Проблема професійної компетентності фахівця у психолого-педагогічних дослідженнях зарубіжних учених.....	39
1.3. Особливості професійної діяльності фахівців з готельного господарства в сучасних умовах праці.....	49
Висновки до розділу 1.....	57
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ У ПРОЦЕСІ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ	59
2.1. Структура професійної компетентності майбутніх фахівців з готельної справи.....	59
2.2. Розробка змістового забезпечення формування професійної компетентності фахівця з готельного господарства....	76
2.3. Педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельної справи у процесі фахової підготовки.....	90

Висновки до розділу 2	119
-----------------------------	-----

РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МЕТОДИКИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	123
3.1. Діагностика професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства.....	123
3.2. Зміст і організація дослідно-експериментальної роботи з формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства.....	137
3.3. Динаміка формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства.....	163
Висновки до розділу 3.....	179
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	183
ДОДАТКИ	187
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	339

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВНЗ – вищий навчальний заклад

КМЗ – комплекс методичного забезпечення

ПВЯ – професійно важливі якості

VIP – гості, що приймаються з особливою увагою

ОКХ – освітньо-кваліфікаційна характеристика

СПО – служба приймання та обслуговування

ЕГ – експериментальна група

КГ – контрольна група

ВСТУП

Актуальність дослідження. Розвиток ринку готельних послуг в Україні відбувається в умовах ринкової трансформації, технологізації та інформатизації суспільства, стрімких змін в уподобаннях та потребах споживачів послуг.

Галузь готелів і готельних комплексів є важливим чинником у забезпеченні економічної стабільності держави, формуванні позитивного сприйняття України у світовому співтоваристві. Разом з тим розвиток готельних послуг відіграє також важливу роль у виконанні державних соціальних програм і завдань, наданні індивідуальних послуг широким верствам населення.

В умовах значної конкуренції на ринку готельних послуг усе більшого значення набуває проблема їхньої якості, відповідності послуг сучасним світовим потребам і вимогам.

Відповідність ринку готельних послуг України до європейських та світових стандартів є основною передумовою їх конкурентноздатності, особливо напередодні підготовки України до Євро-2012.

Усе це спонукає до підготовки компетентних кадрів, які володіють широким діапазоном знань і умінь, високою професійною культурою і відповідним професійним мисленням.

Умови соціально-економічної нестабільності в переломні й перехідні періоди об'єктивно підвищують вимоги суспільства до професійної компетентності майбутніх фахівців з готельної справи. Прогнозування й досягнення високого рівня якості готельних послуг неможливе без формування стійких особистісних та професійних компетенцій, а також професійно важливих якостей особистості.

Успішна професійна діяльність будь-яких фахівців детермінована певними особистісними та професійними якостями, ступенем їхньої відповідності вимогам конкретної професії.

Сучасний фахівець з готельного обслуговування – це висококомпетентна особистість, яка здатна до:

- особистісного спілкування;
- компромісу та порозуміння;
- витривалості професійної праці;
- постійного професійного самовдосконалення та ін.

Такі особливості сучасної професійної праці фахівця з готельного обслуговування потребують відповідних змін у його підготовці.

Проблема професійної компетентності як багатомірного феномена ґрунтовно досліджена в роботах С. Гончаренко, В. Бездухової, О. Дахіної, Б. Ельконіної, В. Петрук, А. Маркової та ін. Концептуальні засади професійної підготовки фахівців досліджували А. Алексюк, Р. Гуревич, О. Дубасенюк, М. Кадемія, А. Коломієць, В. Лозовецька, Н. Мойсеюк, Н. Ничкало, М. Сметанський, Г. Тарасенко, С. Сисоєва та ін.

Сучасними підходами до проблеми компетентності опікуються Г. Балл, А. Василюк, В. Лозовецька, О. Овчарук, Л. Петрова, Л. Тархан, В. Федорченко та ін. Питання професійної підготовки на основі компетентнісного підходу розглянуто в працях В. Анищенко, А. Михайличенко та ін. У педагогічних працях висвітлено концептуальні засади компетентнісного підходу (О. Пометун, В. Свистун та ін.); проблеми формування професійної компетенції (М. Вачевський та ін.); компетентнісний підхід у професійній підготовці педагогів (М. Кадемія, Є. Павлютенков, Л. Тархан та ін.). Визначення ключових компетентностей подано в роботах І. Зимньої, В. Петрук, Г. Селевко, П. Третьякова, О. Хуторського, Т. Шамова та ін. Серед зарубіжних досліджень професійної компетентності відомі праці Р. Епштейна, А. Шепмена та ін.

Як свідчить здійснений нами аналіз анкет працедавців, наявні підходи до організації навчання фахівця з надання готельних послуг не забезпечують потрібний рівень їхньої професійної компетентності.

У більшості випадків майбутній фахівець у реальних умовах праці не завжди здатний до самостійного розв'язання професійних ситуацій і проблем. У виконанні власних функціональних обов'язків має місце певна пересторога і невпевненість, що суттєво впливає на ефективність їхнього професійного саморозвитку в нових умовах праці.

Отже, аналізуючи вищезазначене можна стверджувати про певні суперечності між:

- сучасними потребами споживача і якістю готельних послуг;
- знаннями, яких набувають майбутні фахівці, та їхньою здатністю застосовувати їх у розв'язанні конкретних професійних завдань;
- наявними формами та методами професійної підготовки фахівця готельної справи та потребами ринку готельних послуг щодо якості послуг;
- наявною функціональною професійною підготовкою та реальним рівнем ключових професійних компетенцій майбутнього фахівця з готельної справи.

Розв'язання вказаних суперечностей потребує визначення нових форм, методів і прийомів в організації навчально–пізнавальної діяльності майбутніх фахівців з готельного господарства, формування потрібного рівня їхньої професійної компетентності, як головної передумови ефективної праці фахівців на сучасному ринку туристичних послуг.

Таким чином, науковий пошук, спрямований на дослідження процесу формування компетентності фахівця готельних послуг, є важливою науковою проблемою у розв'язанні сучасних освітніх завдань туристської освіти.

Актуальність указаної проблеми, необхідність аналізу, узагальнення вітчизняного та світового досвіду підготовки компетентних фахівців з готельних послуг зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: “Формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки”.

Зв'язок роботи з науковими програмами, темами.

Дисертаційне дослідження виконано в контексті наукових завдань лабораторії сфери послуг і туризму Інституту професійно-технічної освіти АПН України (РК № 0106U005973): „Психолого-педагогічні умови формування компетентності майбутнього фахівця сфери послуг і туризму у процесі навчання в ПТНЗ”.

Тема дослідження затверджена вченою радою Київського університету туризму, економіки і права (протокол № 3 від 23 березня 2005 р.) та узгоджена Радою з координації наукових досліджень у галузі педагогіки і психології в Україні (протокол № 6 від 14 червня 2005 р.).

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати, розробити та експериментально перевірити методику формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки.

Гіпотеза дослідження: успішність формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства уможлиблюється дотриманням таких педагогічних умов:

- організація професійно-мотивованої діяльності майбутніх фахівців готельної справи;
- використання компетентнісно-діяльнісного підходу із системним розв’язанням реальних професійних ситуацій і завдань проблемного характеру;
- застосування модульної технології компетентнісно-орієнтованої навчальної діяльності майбутніх фахівців готельної справи;
- активізації самостійної професійної діяльності студентів у процесі проходження навчальної, технологічної та виробничої практик.

Для досягнення поставленої мети нами визначено такі **завдання:**

- проаналізувати стан досліджуваної проблеми у педагогічній теорії і практиці, вітчизняний і зарубіжний досвід щодо формування компетентності фахівців з готельної справи в процесі їх підготовки;

- визначити компоненти та рівні професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи;
- обґрунтувати педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців;
- розробити і експериментально перевірити методика формування професійної компетентності майбутніх фахівця з готельного господарства.

Об'єкт дослідження: професійна підготовка фахівця з готельного обслуговування.

Предмет дослідження: зміст, форми та методи формування професійної компетентності фахівця з готельного господарства.

Методологічну основу дослідження становлять: основні філософські, психологічні та педагогічні положення щодо сутності поняття „компетентність”, наукові положення компетентнісно-діяльнісного та системного підходів до визначення методичних засад формування професійної компетентності фахівця готельної справи, побудови сучасних моделей професійної компетентності, наукові положення проблемного та модульного підходів щодо розробки відповідних технологій професійного навчання.

Теоретичні засади дослідження становлять положення сучасної психолого-педагогічної науки про: теорію та практику організації навчання та виховання у ВНЗ (А. Алексюк, Р. Гуревич, А. Дубасенюк, І. Зязюн, В. Кремень, А. Коломієць, Н. Мойсеюк, Н. Ничкало, С. Сисоєва, М. Сметанський, Г. Тарасенко та ін.); теорію і методика професійної освіти (С. Батищев, С. Гончаренко, В. Лозовецька, В. Луговий, І. Смірнов та ін.); теорії компетентнісного підходу (О. Бондаренко, В. Жукова, Є. Павлютенков, В. Петрук, О. Пометун, В. Свистун, Л. Тархан та ін.); формування професійної компетентності майбутніх фахівців (В. Баркасі, М. Вачевський, Л. Волошко, Д. Годлевська, Т. Добудько, М. Елькін, В. Калінін, Л. Карпова, Т. Мала, Г. Монастирна, Л. Поважна, О. Спірін, Т. Ткаченко, В. Федорченко, Н. Фоменко, Н. Хмілярчук та ін.).

Для перевірки гіпотези і розв'язання поставлених завдань була використана сукупність таких **методів дослідження**: *теоретичних* - вивчення та аналіз педагогічної, психологічної та спеціальної літератури з метою обґрунтування поняття „компетентність”, визначення основних структурних складових професійної компетентності майбутнього фахівця з готельних послуг, обґрунтування педагогічних умов формування професійної компетентності, визначення концептуальних підходів до формування професійної компетентності майбутніх фахівців готельної справи, узагальнення результатів вітчизняних та зарубіжних досліджень із зазначеної проблеми з метою розробки компетентнісно-орієнтованої методики професійного навчання майбутніх фахівців готельного господарства; *емпіричних* – метод педагогічного спостереження; бесіди, анкетування; метод узагальнення незалежних характеристик; метод психологічного тестування, експертної оцінки, аналізу результатів діяльності студентів; метод педагогічного експерименту – для перевірки ефективності педагогічних умов та розробленої методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства; *методи математичної статистики* – для інтерпретації та узагальнення результатів дослідження.

Організація дослідження здійснювалось трьома етапами упродовж 2005-2009 рр.

На першому етапі (2005-2006 рр.) здійснювалося вивчення стану проблеми в її теоретичному аспекті; теоретичне обґрунтування предмету, об'єкту, мети дослідження, формулювання гіпотези та завдань дослідження; уточнення понятійного апарату дослідження; планування програми дослідно-експериментальної роботи.

На другому етапі (2006-2007 рр.) було обґрунтовано структуру професійної компетентності майбутніх фахівців готельного господарства; проведено констатувальний експеримент; обґрунтовано педагогічні умови формування професійної компетентності фахівця готельної справи та

методику формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки.

На третьому етапі (2007-2009 рр.) було проведено формувальний експеримент, який передбачав перевірку педагогічних умов та розробленої методики формування професійної компетентності фахівця з готельної справи в реальних навчально-виховних умовах; проаналізовано та узагальнено результати дослідно-експериментальної роботи, оформлено текст дисертаційного дослідження.

Експериментальна база дослідження. В експерименті брали участь студенти Київського технікуму готельного господарства спеціальності „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” та Приватного вищого навчального закладу Київського інституту соціальних та культурних зв’язків імені святої княгині Ольги, структурний підрозділ бізнес-коледж „Кар’єра” (426 осіб) і 12 викладачів спеціальних дисциплін.

Наукова новизна і теоретичне значення дослідження полягають у тому, що:

- *вперше* обґрунтовано та експериментально перевірено педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки (організація професійно-мотивованої діяльності майбутніх фахівців з готельної справи; використання компетентнісно-діяльнісного підходу із системним розв’язанням реальних професійних ситуацій і завдань проблемного характеру; застосування модульної технології компетентнісно-орієнтованої навчальної діяльності майбутніх фахівців з готельної справи; активізації самостійної професійної діяльності студентів у процесі проходження навчальної, технологічної та виробничої практик); етапи формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства (мотиваційно-організаційний; інформаційно-змістовий; процесуально-операційний); розроблено компоненти та визначено рівні професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства;

- *уточнено* поняття „професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства”, особистісні та професійні характеристики фахівця готельної справи;

- *подальшого розвитку* набули основні прийоми, форми, методи та засоби формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельних послуг.

Практичне значення дослідження полягає:

- у використанні результатів досліджень як ключових у розробці професійних стандартів (освітньо-кваліфікаційна характеристика та освітньо-професійна програма підготовки молодшого спеціаліста напряму підготовки 0504 „Туризм” зі спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” – автор є членом робочої групи з розробки сучасних професійних стандартів із вказаної спеціальності);

- у створенні програм навчальної, технологічної та виробничої практик для студентів спеціальності 5.14010101 „Організація обслуговування в готелях”; навчальних програм дисциплін „Організація та технологія обслуговування в готелях”, та КМЗ для студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” та ін.;

- у використанні матеріалів дослідження в практиці роботи ВНЗ, а також у системі підвищення кваліфікації працівників готельного господарства.

Результати дослідження впроваджено в навчальний процес Київського технікуму готельного господарства (довідка № 21-к від 11.06.2009 р.), Приватного вищого навчального закладу Київського інституту соціальних та культурних зв'язків імені святої княгині „Ольги”, структурний підрозділ бізнес-коледж „Кар'єра” (довідка № 349 від 20.11.2009 р.); у виробничі умови готельного комплексу „Турист” (довідка № 112 від 11.06.2009 р.) й Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України (довідка № 146 від 11 червня 2009 р.).

Апробація результатів дослідження здійснювалася відповідно до професійного спрямування на 5 науково-практичних конференціях і семінарах, шляхом публікацій основних результатів дослідження у провідних фахових виданнях, а саме: „Культура і освіта фахівців туристської сфери: сучасні тенденції та прогнози” (Київ, 2004), „Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми” (Вінниця, 2006); „Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи” (Київ, 2007); 2 звітні науково-практичні конференції (Інститут професійної технічної освіти АПН України, Київ 2008, 2009).

Основні положення дослідження доповідалися на засіданнях лабораторії сфери послуг і туризму Інституту професійно-технічної освіти АПН України.

Публікації. За темою дослідження опубліковано 19 наукових праць (6 – одноосібно), із них 4 – у фахових виданнях, затверджених ВАК України; 13 – методичні рекомендації та навчальні програми.

Структура дисертації. Дисертація складається з вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел, що включає 227 найменувань, із них 20 іноземною мовою. Загальний обсяг дисертації складає 362 сторінки, основного тексту – 186 сторінок. Робота містить 17 таблиць на 20 сторінках, 13 рисунків на 11 сторінках, 11 додатків на 153 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ

1.1. Поняття ”професійна компетентність” як психолого-педагогічна категорія

Поняття „компетентність” не так давно увійшло в активний словниковий запас. У літературній мові воно з’явилося в ХІХ столітті в значенні, запозиченому з латинської мови, здебільшого в офіційній лексиці. У науковій термінології воно затвердилося лише у ХХ столітті.

Словник іноземних слів [159, с. 295] тлумачить поняття „компетентний” (лат. *competens* – належний, здатний) як такий, що володіє знаннями у певній галузі і має право користуватися своїми знаннями або повноваженнями, вирішувати, припускати певної думки щодо певної проблеми.

Новий тлумачний словник української мови розкриває поняття компетентної особистості як такої, що добре володіє знаннями в якій-небудь галузі, добре обізнаної; тямущої; яка має певні повноваження; повноправна, повновладна [105].

У словнику російської мови С. Ожегова [106, с. 282] подається наступне визначення щодо компетентності: компетентний це – знаючий, інформований, авторитетний у певній галузі. Компетенція – коло питань, в яких фахівець добре інформований, тих чи інших повноважень [118].

Компетенцію (від лат. *compeo* – досягну, відповідаю, підходжу) визначають як:

- коло повноважень, наданих законом, статутом або іншим актом конкретному органу або посадовій особі [35];
- знання, досвід у тій або іншій галузі [106].

Аналіз запропонованих визначень дає змогу стверджувати про наявність двох рівнів у визначенні поняття компетентність:

- офіційний: юридично закріплене коло повноважень організації, або посадової особи ;
- неофіційний: зумовлює авторитет людини в тій або іншій галузі пізнання чи діяльності, що залежить від особистісних характеристик людини, її знань, умінь, навичок як спеціальних, так і загальних.

Поняття компетентність виникає з концепції розвитку людини, що надає особистості роль суб'єкта соціальних змін і впливів, здатного усвідомити складну динаміку процесів розвитку й впливати на їх хід.

Важливим компонентом професійної компетентності, роль якого недооцінювалася донедавна в педагогічних дослідженнях, є самосвідомість особистості, – „усвідомлення, оцінювання людиною своїх знань, поведінки, моральних рис, зацікавленості, ідеалів, мотивів поведінки, оцінювання самої себе як людини, що відчуває та мислить, як діяча” [2, с. 345].

У вітчизняній науці термін „компетентність” з'явився у дослідженнях із професійної педагогіки і психології у зв'язку з вивченням питань професійного становлення особистості, професійної діяльності [122]. Це дозволило усвідомити важливість і необхідність спеціальних досліджень, присвячених цій проблемі. Поняття компетентність розглядається як сукупність фізичних і інтелектуальних якостей і особливостей людини, необхідних для самостійного та ефективного рішення життєвих ситуацій, з метою створення кращих умов для конструктивної взаємодії з іншими.

У цілому під компетентністю особистості можна розуміти здатність особистості приймати рішення і відповідати за їх реалізацію у різних галузях діяльності.

Отже, компетентність припускає наявність знань про різні аспекти життя людини, навичок творчого оволодіння інтелектуальним і фізичним

інструментарієм, здатності взаємодіяти з іншими людьми в різних ситуаціях, враховуючи конфліктні [54].

Проаналізувавши вищезазначене, ми сприймаємо поняття „компетентність” фахівця з готельної справи як його здатність до ефективного застосування набутих умінь у реальних умовах праці.

Концепція самоефективності, запропонована Альбертом Бандурою, відносить компетентність до вміння людей усвідомлювати свої здатності вишиковувати поведінку, яка відповідає специфічному завданню або ситуації. На думку А. Бандури, люди, що усвідомлюють свою самоефективність, докладають більше зусиль для виконання складних завдань, ніж люди, що мають серйозні сумніви у своїх можливостях. У свою чергу висока ефективність, пов'язана з очікуванням успіху, звичайно веде до гарного результату і, таким чином, сприяє самоповазі. З цього погляду, люди, що вважають себе неспроможними подолати важкі чи небезпечні ситуації, можливо, будуть приділяти надмірну увагу своїм власним недолікам, некомпетентності. А. Бандура наголошував, що ті, хто вважає себе «нездатним досягти успіху, більш здатні до розумових уявлень невдалого сценарію та зосереджуються на тому, що все буде погано. Впевненість у нездатності досягти успіху послабляє мотивацію та заважає вибудовувати поведінку» [150, с. 391].

Соціалізація важлива для дорослої людини у здобутті нею професії, а при динамічному розвитку технології виробництва людині нерідко доводиться кілька разів у житті змінювати свою професію та кваліфікацію. При зміні професії або посади виникає необхідність в опануванні вміннями міжособистісного спілкування, додатковими професійними компетенціями та кваліфікаціями.

Представники різних напрямів зарубіжної психології, педагогіки і соціології так чи інакше вивчали проблеми компетентності, розглядаючи у своїх теоріях ті або інші її сторони.

Поняття „компетентність” широке й багатогранне, тому в дослідженнях різних аспектів життєдіяльності, особистісних характеристик людини з’являються визначення компетентності безпосередньо пов’язаних із конкретним особистісним або соціальним об’єктом.

Так, А. Бодалев вирізняє соціально-психологічну компетентність як таку, що за своїм змістом нагадує те, що у свій час мало назву світогляд. Вона дає змогу особистості орієнтуватися у будь-якій соціальній ситуації, приймати правильні рішення та досягати поставленої мети [16].

На думку автора, соціально-психологічна компетентність складається з комунікативної, перцептивної (когнітивної) компетентності і знань у галузі взаємодії, поведінки. А. Бодалев виокремлює два види соціально-психологічної компетентності: життєву і професійну. Життєва – результат соціалізації, тобто адаптації до конкретних умов. Вона знаходить вияв у різних галузях: у сімейній, сфері послуг, громадських місцях, у міжнаціональних відносинах.

Професійна соціально-психологічна компетентність складається з наукових картин світу і знань у галузі спілкування щодо важливих глибоких знань у галузі ділового спілкування, психічного впливу, закономірностей сприйняття і пізнання людьми один одного на основі зовнішності, поведінкової симптоматики, візуальної діагностики [190].

Значна кількість психологічних і педагогічних досліджень присвячено вивченню комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність розглядається Л. Петровською як

- емпатична властивість, що означає хвилювання;
- знання про способи орієнтації у різноманітних ситуаціях та вільному овоєнні вербальними й невербальними засобами спілкування [117].

Вона виділяє етапи формування комунікативної компетентності вчителя:

- розвиток здатності до рефлексії в поведінці та спілкуванні;
- оволодіння вмінням відчувати інтелектуальний та емоційний стан учнів;

- розвиток здатності не тільки сприймати й встановлювати контакти, а й активно педагогічно впливати на учнів тощо.

Л. Столяренко комунікативну компетентність визначає як здатність установлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. Дослідник розглядає її як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [164].

Сучасні вітчизняні психологи визначають комунікативну компетентність як здатність до швидкої й точної орієнтації в ситуації спілкування, що базується на комунікативному досвіді індивіда (О. Саннікова), або як комплекс якостей, необхідних для оптимального здійснення міжособистісного спілкування (С. Братченко) [158].

Перцептивна (когнітивна) компетентність – це ступінь відповідності картин світу, що сформувалися, стереотипів, образів наукових картин світу [25].

Компетентність у галузі взаємодії зводиться до знань про природу соціальних явищ [156].

Професійній компетентності присвячене широке коло робіт вітчизняних авторів.

Проблема професійної компетентності як багатомірного феномена ґрунтовно досліджена в роботах С. Гончаренка, В. Бездухової, О. Дахіної, Б. Ельконіна, А. Маркової, Н. Ничкало та ін. Сучасними підходами до проблеми компетентності опікуються Г. Балл, А. Василюк, В. Лозовецька, О. Овчарук та ін.

Питання професійної підготовки на основі компетентнісного підходу розглянуто в працях В. Аніщенко, А. Михайличенко та ін.

Визначення ключових компетенцій подано в роботах І. Зимньої, В. Петрук, Г. Селевко, П. Третьякова, Т. Шамова та ін.

Дослідження відомих науковців свідчать, що на початку процесу професійного становлення в людини найчастіше формується неповна структура діяльності, яка упродовж багатьох років удосконалюється (або не вдосконалюється) до повної, шляхом додавання нових аспектів.

Ядро професії – професійні функції, якість виконання яких визначає професійну компетентність.

Б. Гершунский зазначає, що професійна компетентність визначається, головним чином, рівнем професійної освіти, досвідом і індивідуальними здібностями людини, її прагненнями до безперервного самовдосконалення й самоосвіти, творчим ставленням до справи. Таким чином, поняття „професійна компетентність” нерозривно пов'язане із саморозвитком, самоосвітою особистості [3, 20].

У 1968 році О. Леонтьев відзначав, якщо на початку століття знання, отримані недосвідченим фахівцем, служили йому десять років і більше, то тепер цей термін скоротився в декілька разів. Поширені у вітчизняній школі методи запам'ятовування вже вичерпали себе. Запам'ятовувати інформацію, що часом уже після закінчення студентом ВНЗ може застаріти, – свідомо марне заняття. Це й обумовлює необхідність осмислення й пошуку нових схем навчання, заснованих на сучасних методологічних принципах [18].

О. Лебедєвим виокремлено три рівні професійної самоосвіти, які співвідносяться з рівнями вдосконалення професійної компетентності особистості:

- компенсаторний – ліквідація прогалин у професійному утворенні;
- екстенсивний – орієнтація на засвоєння нової інформації про зміст, форми, методи, прийоми професійної діяльності, що розширюють професійні знання, які забезпечують можливість відновлення звичного арсеналу засобів, і вибір серед них найбільш ефективних;
- творчий – пошук не стільки прикладів конкретних рішень професійних завдань, скільки ідей, що знаходяться в їхніх основах. Нові знання здобувають роль імпульсу творчої діяльності, виникає ланцюгова

реакція ідей [76].

Аналізуючи вищезазначене, можна стверджувати, що забезпечення потрібного рівня професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства в нових умовах праці має передбачити перш за все:

- активне неперервне вдосконалення професійної компетентності відповідно до вимог і потреб ринку готельних послуг;
- чітке визначення критеріїв готовності до формування структурних компонентів професійної компетентності: наявність пізнавального інтересу, усвідомлення значущості професійної діяльності, творче ставлення до виконання професійних обов'язків.

У нашому дослідженні компетентність розглядається в контексті професійного розвитку особистості як утворення, що формується упродовж життя людини і обумовлене соціальними впливами.

Розглянемо дещо ґрунтовніше окремі аспекти цієї проблеми. У педагогічній великій сучасній енциклопедії термін „компетентність” розкривається як вимір співвідношення знань, умінь і досвіду осіб визначеного соціально-професійного становища реальному рівню складності виконаних ним завдань і розв'язаних ним проблем. У порівнянні з терміном „кваліфікація”, компетентність включає, окрім суто професійних знань та умінь, які належать до кваліфікації, ще й такі якості, як: ініціатива, співробітництво, здатність працювати в групі, комунікативні здібності, уміння навчатися, оцінювати, логічно мислити, обирати і використовувати інформацію [117].

На думку Г. Балла, невід'ємною складовою культури професійної праці є професійна компетентність, тобто володіння системою знань, умінь і навичок, достатнього для успішного кола трудових задач, яке відповідає поточним і передбачуваним на найближче майбутнє функціональним обов'язкам даного працівника. Водночас науковець зазначає, що професійна компетентність не обмежується культурою професійної праці та професійною культурою [8].

Зовсім протилежної думки дотримується О. Пономарьов, який розглядає професійну компетентність як систему елементів, серед яких: професійні знання, уміння і навички; правова та економічна підготовка; усвідомлення цінності професійної діяльності; соціальна і професійна відповідальність; екологічна підготовка; особистісні риси й якості фахівця; світоглядні позиції, життєві цілі та ідеали; загальна і професійна культура [144].

Нині поняття компетентність є невід'ємною частиною наукової лексики, коло його вживання широке.

Таким чином, можна зазначити, що різні автори, вживають поняття компетентність як певний, достатньо високий рівень оволодіння людиною тим чи іншим видом професійної діяльності, або певною системою знань. Слід зазначити, що означені нами в процесі дослідження види компетентності, перебувають у прямій залежності від видів діяльності, яку вони характеризують.

Розглянемо більш ґрунтовно поняття компетентність в контексті професійної діяльності.

Серед наукових праць, присвячених цій проблемі, можна виділити дві групи:

- наукові праці, присвячені дослідженню професійної компетентності в цілому, як поняття, що характеризує рівень оволодіння будь-якою професійною діяльністю [1, 11, 70, 76];

- роботи, в яких подається аналіз професійної компетентності представників певних професійних груп: інженерів, педагогів, медичних працівників та ін. [13, 37, 78, 89].

Є. Павлютенков під професійною компетентністю визначає форму виконання діяльності, зумовлену глибокими знаннями властивостей перетворених предметів (людина, група, колектив і т.д.), вільним володінням змісту своєї роботи, а також відповідністю цієї роботи професійно важливим якостям таким, як: самооцінка, ставлення до роботи. Розвивати компетентність можливо тільки за наявності відповідних знань, умінь,

навичок, сформованості внутрішнього світу особистості: потреб, установок, професійних орієнтацій і мотивів діяльності, уявлень про самого себе, своїх професійних якостей, результатів власної діяльності [61, 111].

Н. Матяш вважає, що професійну компетентність можливо визначити як рівень майстерності, якого досягає людина шляхом професійного становлення [89].

А. Маркова під професійною компетентністю розуміє індивідуальну характеристику щодо відповідності людини вимогам професії; як поєднання психічних якостей та стану, що дає змогу діяти самостійно й відповідально. Даючи глибокий аналіз професійної компетентності у своїх роботах, дослідниця виділяє такі різновиди професійної компетентності, як: спеціальну, соціальну, особистісну, індивідуальну компетентність [86].

А. Шелтен професійну компетентність дій представляє в сукупності спеціальної (наявність спеціальних знань), соціальної (позитивне уявлення про свою особистість, здатність спілкуватись з іншими людьми, уміння поводитись у колективі), методичної (уміння самостійно знаходити шляхи розв'язання комплексних завдань, самоосвіта, саморозвиток) компетентності [199].

Методологічно обґрунтовуючи професійну діяльність людини, визначаючи основні фази розвитку професіонала, Є. Климов визначає важливість професійної компетентності у становленні фахівця [59]. Несформованість або суперечливість складових професійної компетентності можуть стати джерелом протиріч на шляху професійного становлення [39]. Протиріччя можуть виникнути у структурі компетентності (знань, умінь, проінформованості, досвіду):

- між спеціальною компетентністю й соціальною (знає свою справу, але невірно розуміє людей) [39];
- між спеціальною компетентністю і особистісною (знає свою справу, причому погано, невірно знає і рефлексує себе, свої психічні стани й якості, не

орієнтована на будь-які засоби свідомої саморегуляції, самовивчення, самокорекції);

- між однобокою особистісною компетентністю й соціальною (надаючи значення своїм психічним станам, переживанням, працівник погано уявляє собі внутрішній світ інших людей, приписуючи їм свої можливі стани) [39].

У психолого-педагогічних дослідженнях часто вживаються близькі, але не тотожні поняття такі, як: професіоналізм, професіоналізація, професійна компетентність.

Є. Климов вважає, що „професіоналізм слід розуміти не як звичайний високий рівень знань, умінь і результатів у певній галузі діяльності, а як своєрідну системну організацію свідомості, психіки людини...” [28, 59, с. 254].

А. Маркова виокремлює такі рівні професіоналізму: допрофесіоналізм; професіоналізм; суперпрофесіоналізм; непрофесіоналізм чи псевдопрофесіоналізм; післяпрофесіоналізм. Кожен рівень має три етапи:

- адаптації людини до професії;
- самоактуалізації людини в професії;
- вільне володіння людиною професією, що проявляється у майстерності [86].

Погоджуючись із цією точкою зору, А. Маркова підкреслює, що професіоналізм – це не тільки досягнення високих професійних результатів, не тільки продуктивність роботи, але неодмінно й наявність психологічних компонентів – внутрішнього ставлення людини до праці, стан його психічних якостей [86].

Здобуття людиною професіоналізму називають професіоналізацією. Ю. Поваренков професіоналізацію розглядає як цілісний безперервний процес становлення особистості фахівця й професіонала, що починається з моменту вибору професії й завершується тоді, коли людина завершує свою професійну діяльність [122].

Поняття професіоналізація й професійна компетентність тотожні. В ієрархії визначень компетентність є підструктурою, тобто професіоналізм припускає професійну компетентність.

Професійну компетентність, і професіоналізм людина опановує в процесі професіоналізації.

Отже, професійна компетентність – це процес, який зумовлений низкою чинників, серед яких провідним є професійний. Тут мається на увазі перш за все професійний досвід та професійна готовність до здійснення професійних дій.

Професійну компетентність фахівця з готельної справи потрібно розглядати у всіх сферах існування особистості: потребо-мотиваційної, операційно-технічної, самосвідомості в контексті здійснення певної професійної діяльності.

Також компетентність можна сприймати як стан, а професіоналізацію - як процес.

Поняття „професійна компетентність особистості” тісно пов’язане із соціальними взаємодіями та особистісними рисами людини.

В. Козієв розглядає професійну самосвідомість як складний особистісний механізм, що відіграє активну роль у професійній діяльності, за допомогою якого можливий активний саморозвиток, свідоме формування у собі професійно важливих якостей особистості, професійної компетентності та майстерності [60].

У загальному вигляді професійну самосвідомість можна розглядати як усвідомлення особистістю себе у професійній сфері: усвідомлювати свої потреби, ціннісні орієнтації, соціальні ролі й мотиви професійної діяльності; оцінювання своєї професійної важливості, визначення причини успіхів і невдач, внесення необхідних корегувань у діяльність, визначення перспектив свого професійного самовдосконалення.

Найважливішим структурним компонентом самосвідомості особистості є самооцінка, сутність якої полягає в усвідомленні себе та у певному відношенні

до самого себе. Самооцінка – одна з найбільш вивчених сторін самосвідомості. Однак донедавна у педагогіці і психології самооцінка не мала достатнього висвітлення у той час, коли її можна розглядати як „ядро” самосвідомості, фундаментальної властивості особистості, що відіграє головну роль у структурі її мотиваційної сфери, регуляції людиною своєї поведінки і діяльності та формуванні якостей особистості, самокритичності, впевненості у собі, рівні вимогливості [2, 11, 51, 94].

Отже, формування адекватної самооцінки студентів є важливим етапом становлення професійної компетентності майбутнього фахівця у галузі готельного господарства.

Потребо-мотиваційна сфера особистості – це інтегральна якість, що характеризується сукупністю соціальних установок, ціннісних орієнтацій, які становлять основу мотивів, тобто все те, що розкриває поняття спрямованості особистості [169].

У психолого-педагогічних дослідженнях поширене поняття „спрямованість”.

Однак у педагогів ця категорія виражає дещо інший зміст. Якщо К. Платонов розглядає спрямованість із боку переконань, світогляду, інтересів, бажань людини, його характеру, то у Л. Новікової зазначений феномен виступає як „інтегративна риса” [104].

В. Богословський під спрямованістю розуміє вибіркоче ставлення людини до дійсності [14], а С. Рубінштейн – динамічні тенденції, що в якості мотивів визначають людську діяльність, які в свою чергу визначаються її цілями й завданнями [154].

Упродовж навчання в професійному навчальному закладі під впливом викладання циклу гуманітарної і соціально-економічної підготовки, циклу природничо-наукової підготовки та циклу професійно-практичної підготовки, участі у виробничих практиках, громадському житті в студентів розвивається і формується професійна спрямованість особистості, тобто власна спрямованість застосовує свої знання, досвід, здатність у галузі обраної

професії. У професійній спрямованості особистості виражається позитивне ставлення до професії, схильність та інтерес до неї, бажання вдосконалювати свою підготовку [53]. Професійна спрямованість являє собою розуміння і внутрішнє прийняття цілей і завдань професійної діяльності, інтереси, ідеали, установки, переконання, погляди. Всі ці риси і компоненти професійної спрямованості є показниками рівня її розвитку і професійної сформованості майбутніх фахівців сфери готельного господарства.

Цінною, на наш погляд, у педагогічних дослідженнях, які присвячені проблемам особистості, є диспозиційна концепція особистості, розроблена В. Ядовим. На його думку, уявлення про цілісну особистість включає виділення системоутворюючої ознаки або „певного кута зору”, пов’язаного з тим, які конкретні наукові завдання вирішує та чи інша концепція. В якості такої системоутворюючої ознаки В. Ядов пропонує ставлення особистості до умов її соціальної зрілості, що формується завдяки досвіду [203]. Це ставлення до умов діяльності виражається ним у якості диспозиційній структурі особистості, що становить взаємозв’язок і взаємодію трьох елементів: потреба – диспозиція – ситуація або умови діяльності.

В. Ядовим обґрунтована необхідність структурування потреб за рівнями, включаючи особистість у різні сфери соціального спілкування. Диспозиція також структурується автором відповідно до ієрархічних рівнів. Нижчим рівнем диспозиційної структури особистості є елементарні фіксовані установки, що формуються на основі потреб у найпростіших ситуаціях. На наступному рівні диспозиційної структури виділяється загальна спрямованість особистості тієї чи іншої сфери соціальної активності або діяльності. І, нарешті, вищий рівень диспозиційної ієрархії утворюють ціннісні орієнтації на межі життя й способів досягнення цих цілей, детерміновані реаліями життя цього індивіда [203].

Професійна спрямованість особистості формується і відповідає другому та третьому диспозиційним рівням.

У вивченій нами літературі професійна спрямованість розуміється по-різному:

- взаємодія інтересу до професії, відповідальність за обрану справу перед суспільством, цілеспрямованість в оволодінні професійною майстерністю [169];
- інтерес до професії та здібності займатися нею;
- схильність до професійної діяльності на підставі домінуючих суспільних, пізнавальних інтересів, вищих соціальних потреб, самовираження [169];
- основа, на якій будуються основні компоненти особистості професіонала.

Спрямованість створює стрижень, на якому базуються загальні властивості особистості. Практично дуже складно виокремити власне професійні якості від інших різноманітних властивостей особистості, які впливають на успіх людини у професійній діяльності.

Зміст професійної спрямованості особистості, основу її структури становлять потреби, інтереси та нахили, ціннісні орієнтації, уявлення про свої соціальні ролі, що визначають мотиви діяльності особистості у професійній галузі [169].

У вітчизняній психолого-педагогічній літературі глибоко розкриті положення про те, що потреби, установки, цінності складають професійну діяльність людини. Цей стан стосується будь-яких етапів професіоналізації, причому особливу значущість він набуває для майбутніх фахівців. Дослідження показують, що потреба в знаннях буває нестійкою, якщо студент пов'язує своє навчання з розв'язанням приватних, ситуативних завдань сьогодення [94].

В умовах становлення ринкової економіки майбутній фахівець сам розставляє пріоритети в галузі професійної освіти. У подібній ситуації не самі по собі матеріальні можливості визначають вибір, не тиск „зверху”, а ціннісні орієнтації. Будучи важливою характеристикою духовного розвитку

особистості, своєрідним „інтегратором” суспільного й індивідуального досвіду, орієнтації детермінують поведінку людини в галузі освіти й професійного становлення [43].

Характеризуючи роль ціннісних орієнтацій, Т. Парсон відзначає: „Які обрати засоби та цілі з тих, що вже є, які саме потреби-установки і у якому вигляді належать задоволенню – взагалі який завгодно вибір діяча зумовлений його ціннісними орієнтаціями, що підпорядковують його своєрідним нормам та керують ним у його актах вибору” [148, с. 58]. Таким чином, ціннісні орієнтації виражають внутрішню основу ставлення особистості до дійсності.

Важливого значення для майбутнього фахівця у сфері готельного господарства набувають знання основ мотиваційної сфери людини. Процес мотивації діяльності й поведінка визначаються конкретним станом соціального середовища, соціальними нормами, положенням особистості і групи в суспільстві, системою потреб, інтересів, переваг.

Концепції мотивації стали розроблятися, починаючи з 30-х років ХХ століття. Однією з перших можна назвати концепцію К. Левіна. Слідом за нею було опубліковано дослідження з питань мотивації людської діяльності й поведінки представниками гуманістичної психології (А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс й ін.). Упродовж останніх десятиліть вони були доповнені мотиваційними концепціями Д. Хекхаузена, Г. Келлі, Дж. Роттера. Серед вітчизняних учених, які зробили певний внесок у розробку теорії мотивації, можна відзначити Н. Бернштейна, П. Анохіна, А. Леонтьєва та ін.

Основними складовими мотиваційної сфери є потреби, мотиви, цілі діяльності. М. Мескон визначає мотивацію як процес стимулювання самого себе й інших на діяльність, спрямовану на досягнення індивідуальних і загальних цілей організації [163]. У готельній справі прийоми та способи стимулювання є досить різноманітними.

Ефективність праці визначається особистим ставленням людини до праці, її трудовою поведінкою. В свою чергу на трудову поведінку впливають багато чинників, які діють з різною силою і в різних напрямках.

Протягом багатьох століть проблема продуктивності праці хвилювала кращі уми людства і це не випадково. Працею створюється матеріальна і духовна культура суспільства.

Мотивація - це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей і цілей організації. Мотивація - це сукупність усіх мотивів, які справляють вплив на поведінку людини.

Мотивація праці персоналу готелю передбачає:

- систему винагороди, матеріального та морального заохочення (премії, підвищення заробітної плати, цінні подарунки, похвала, тощо);
- збагачення змісту праці, підвищення інтересу до роботи;
- розвиток персоналу, надання можливості професійно-кваліфікаційного просування, планування кар'єри;
- поліпшення соціально-психологічного клімату в готелі завдяки зміні стилю управління, умов наймання на роботу, заохоченню індивідуальної та групової ініціативи, творчості та саморозвитку;
- активне залучення працівників до управління трудовими процесами, участь у прибутках і акціонерному капіталі готелю (можливість придбання акцій готелю, що дає можливість почуватися співласником).

Мотивація дозволяє вирішити такі задачі, як: стабілізація колективу, підвищення результативності праці і зацікавленості в мобільності (професійній), забезпечення систематичного зростання кваліфікації.

Важливе значення в оволодінні професією фахівця готельної справи відіграє структура мотиваційної сфери. Позитивна мотивація веде до формування компетентності фахівця з готельного господарства. Якщо людина приходить до сфери готельного господарства, керуючись мотивами покликання, – це буде сприяти швидкому оволодінню професією, росту професіоналізму. Головним завданням для фахівця з готельного господарства з високим рівнем компетентності бути корисним суспільству, надавати

всебічну допомогу в здійсненні намірів споживачів готельних послуг, прагненні обслуговувати на високому рівні. Якщо ж у готельне господарство приводять негативні мотиви (мотиви наживи, накопичення тощо), то високого професіоналізму не досягти. Середній стан між двома названими займає фахівець готельного господарства, для якого головним завданням діяльності є надання проживання, а не надання якісного готельного сервісу споживачу готельних послуг, а саме: прагнення в якому завгодно випадку надати проживання без якісного обслуговування.

Персонал готелю при досягненні певного результату своєї діяльності сподівається одержати винагороду. З боку керівництва готелю здійснюється керування мотивацією з метою формування інтересів, підвищенню дисципліни, ініціативи, відповідальності робітників.

Вищезазначена система особистісних характеристик, які з урахуванням взаємодоповнюваності й взаємозв'язку можуть послужити основою успішного освоєння й виконання професійної діяльності, прийнято називати професійно важливими якостями особистості (ПВЯ) [14].

У вивченій нами літературі немає єдиного підходу до визначення професійно важливих якостей. Причому умовно їх можна розділити на дві групи:

- провідний критерій професійно важливих якостей – ефективність діяльності, надійність і успішність її виконання [80].
- основа професійно важливих якостей – їх відповідність вимогам професії [145].

На нашу думку, в першому випадку визначення професійно важливих якостей має більшу цільову й практичну спрямованість.

Виходячи із класифікації професій з предмету праці, робота в галузі обслуговування належить до типу „Людина – людина” [59]. Люди, колектив, умови їхнього розвитку, обслуговування, керівництво є головним предметом роботи цієї групи. Основною особливістю діяльності фахівця з готельного господарства виступає взаємодія між людьми. Уміння спілкуватися,

контактувати зі споживачами готельних послуг, домагатись взаєморозуміння в процесі виконання професійних функцій є найважливішою умовою високої ефективності роботи працівників цього типу.

Система знань, умінь, навичок майбутнього фахівця з готельної справи є необхідною умовою успіху в його практичній професійній діяльності, що передбачає безпомилкові дії фахівця у здійсненні професійних дій за умови відповідної мотивації, наявності моральних і психологічних якостей фахівця.

Знаряддям праці професій даної групи є, з одного боку, різні прилади, інструменти, апарати і безпосередні дії людини, а саме функціональні засоби організму – мовлення, поведінка, правила розв'язання практичних завдань [122].

Коли йдеться про соціальні умови працівників групи професій „Людина – людина”, варто підкреслити, що вони висувають підвищені вимоги до морального вигляду працівника, його дисциплінованості, принциповості, відповідальності [43].

Одним із основоположників вивчення особливостей різних професій і професійно важливих якостей є Т. Левітов, який у своїх дослідженнях на підставі аналізу змісту професійної діяльності, виділив ті вимоги, які висувають до особистості професії типу „Людина – людина”: чуйне й уважне ставлення до людей, розуміння їх індивідуальних і психічних станів, сполучення вимогливості і м'якості, пам'ять на обличчя, уміння розподіляти та перемикати увагу тощо.

Дослідники професійно важливих якостей по-різному підходять до їх класифікації. Так, Т. Ільїна виділяє абсолютно обов'язкові, дуже важливі й бажані. Якість, пов'язана зі станом здоров'я, яку дослідник відносить до абсолютно обов'язкової. До другої групи можна віднести переконаність у високому призначенні і розумінні професії, ідейна переконаність, інтерес до професії, принциповість, дисциплінованість, уміння володіти емоціями, творчість, спритність, терпіння [51].

Деякі дослідники групують професійно важливі якості за такими ознаками:

- ставленням до роботи, своєї справи, до себе та інших;
- розділяють на „ділові”, „комунікативні”, „персональні”.

На думку Е. Климова, „найбільш важливою є змістовна сторона особистості: ставлення до людей, суспільства, праці, ступінь відповідальності, ініціативність, працелюбність. Вона має змогу компенсувати недостатність спеціальних здібностей, стимулювати розвиток цілого ряду професійно важливих рис” [59, с. 86].

Наприклад, В. Ядов, посиляючись на висновок Н. Тализіної про те, що „які завгодно дії людини являють собою своєрідну мікросистему керування, яка включає „керівний орган” (орієнтовна частина дій)” [203, с. 66], класифікує якості особистості в так звані комплекси. У комплекс „творчість – самостійність” він включає такі якості, як: самостійність, творчий підхід до справи, ініціативність, розумові здатності, досвід і знання; у комплекс „виконавець” – старанність, акуратність, ретельність, дисциплінованість, сумлінність, працьовитість; а в комплекс „відповідальність – організованість” – оперативність, наполегливість, працездатність, відповідальність, організованість.

Грунтовні дослідження В. Ядова з проблем професійно-важливих якостей, що оцінювали студентами, можна об’єднати в групи (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Групи професійно важливих якостей

Творча діяльність	Ретельність	Відповідальність
Самостійність Ініціативність Активність Творче ставлення до справи Розумові здібності, досвід, знання	Дисциплінованість Працьовитість Сумлінність	Наполегливість Відповідальність Організованість Працелюбність Оперативність

Однак, для визначення професійно важливих якостей будь-якої професійної групи такий підхід, на нашу думку, недостатній тому, що складно прогнозувати професійно важливі якості конкретної галузі діяльності за запропонованими критеріями – вони занадто загальні.

Професійно важливі якості й властивості особистості при опитуванні майбутніх фахівців з готельної справи за системою К. Платонова [121], ми об'єднали в три групи: загально-професійні, що забезпечують успішність будь-якої професійної діяльності; типові – властиві професіям даної професійної групи, зокрема „людина-людина”; спеціальні – характерні для конкретної професії.

Такий підхід, на наш погляд, більше деталізований і дає змогу зі значного переліку обрати необхідне, хоча й тут точність відносна.

Але в цілому, на нашу думку, він може бути прийнятним для моделювання професійної компетентності працівника сфери послуг.

На основі проведеного теоретичного дослідження, спостереження за станом діяльності працівників готельної справи, опитування студентів, нами виявлено наступні професійно важливі якості майбутнього фахівця з готельної справи (табл.1.2).

Серед якостей, що одержали найбільшу кількість балів у результаті проведеного дослідження, названа комунікативність як здатність людини встановлювати психологічний контакт при спілкуванні з різними віковими і соціальними групами осіб.

Встановлення психологічного контакту, інакше кажучи емоційним контактом, – важлива умова будь-якого спілкування й тим більше такого, метою якого є одержання інформації, необхідної для прийняття рішень у конкретних ситуаціях.

Комунікативність тієї або іншої особистості може бути природною, обумовленою властивостями її характеру і темпераменту, однак найчастіше її потрібно розвивати. Діяльність у сфері обслуговування у всіх своїх проявах

пов'язана зі спілкуванням із людьми, причому нерідко в екстремальних умовах.

Таблиця 1.2

Професійно важливі якості майбутнього фахівця з готельної справи

Загально- професійні	Типові	Спеціальні
Інтерес до професії	Комунікативність	Швидкість
Наполегливість	Рухливість	запам'ятовувати
Цілеспрямованість	Доброта	Тривалість пам'яті
Дисциплінованість	Суспільна активність	Уважність
Працьовитість	Емоційна стійкість	Високий розподіл
Відповідальність	Соціальна перцепція	уваги
Оптимістичність	Виразність і чіткість	Ввічливість
Охайність	мовлення	Терплячість
	Моральність	Швидкість розумових
		операцій
		Стресостійкість

Функція спілкування з ними виступає на перший план. Вищевикладеним і визначається необхідність засвоювати способи встановлення психологічного контакту при спілкуванні й використовувати з цією метою закономірності психіки, що відносяться до проявів таких якостей людини, як його характер і темперамент, тип нервової діяльності. Це у багатьох випадках обумовлює вибір тих або інших способів установа контакту (звернення до кращих сторін особистості, переконання, вказівка на інтегративний характер обраної позиції, доброзичливість і та ін.).

Ініціативу як здатність об'єднувати особистості для здійснення висунутої ідеї, завдання, студенти називають так само в числі першорядних. Ініціатива також є необхідною передумовою для визначення часткових завдань і з'ясування найбільш оптимальних шляхів досягнення мети.

Отже, ініціатива містить у собі не тільки ідею, а й прогнозований план можливого втілення. Це вимагає додатково значних зусиль, пов'язаних з організаторськими здібностями й їхнім професійним розвитком. Особливості організаторської діяльності, які обумовлені виконуючими функціями, мають свої професійні характеристики й діапазон застосування. Однак, їм властива ініціатива і підпорядкування діяльності поставленому завданню і плану його виконання, що в багатьох випадках впливає на ефективність виконуючих дій і їхню практичну спрямованість.

Таким чином, розглядаючи професійну компетентність майбутнього фахівця з готельної справи як психолого-педагогічну категорію, можна дійти висновку, що у його професійній діяльності суттєве значення має емоційна стійкість особистості, здатність протистояти тим негативним емоціям, які мають змогу виявитися при виконанні професійних функцій, стресостійкість. Негативні емоції можуть бути зведені до мінімуму за рахунок глибокої впевненості у важливості виконуваної роботи, її високої соціальної корисності.

Успішна професійна діяльність детермінована певними професійними якостями, ступенем їхньої відповідності вимогам конкретної професії, оскільки можливість оволодіння професійною майстерністю суттєвим чином пов'язана з виявленням, оцінкою професійно важливих якостей та створенням відповідних умов професійного розвитку майбутнього фахівця.

Професійна компетентність фахівця туристичної галузі досліджується також у працях вітчизняних вчених (В. Лозовецька [76], В. Федорченко [186, 187], та ін.).

Так, зокрема, В. Лозовецька акцентує увагу на тому, що формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму в умовах ринкового середовища має здійснюватися на основі застосування компетентнісного підходу з обґрунтуванням освітніх цілей і мотивів відповідно до вимог і потреб галузі. Це передбачає оновлення змісту, форм та методів професійно-орієнтованого навчання, координацію навчально-

виховної діяльності, що спрямована на формування ринкових цінностей, конкурентоспроможність фахівця на сучасному ринку праці, його адаптацію в сучасних умовах діяльності, готовність фахівця до розв'язання реальних професійних завдань і проблем. Професійна підготовка, орієнтована на формування професійних ринкових цінностей, вимагає визначення нових форм навчально-пізнавальної діяльності, обґрунтування мотиваційних чинників, організації та проектування відповідних психолого-педагогічних умов навчального процесу, формування фахівця з сучасним типом професійного мислення, спрямованого на ефективне розв'язання типових і нетипових завдань щодо конкурентоспроможності продукту праці [76].

Отже, проаналізувавши вищезазначене, ми розглядаємо професійну компетентність фахівця готельних послуг як психолого-педагогічну категорію й сприймаємо її на чотирьох рівнях: світоглядному, теоретичному, практичному і творчому. Світоглядний рівень забезпечує наявність професійної самосвідомості й ерудиції, кругозору, адекватної самооцінки. Практичний (операційний) рівень припускає аналіз структури потребо-мотиваційної сфери особистості, професійно важливих якостей особистості; теоретичний (когнітивний) – сукупність професійних знань і умінь, що здобувають під час професійного навчання і практичної діяльності. Творчий рівень свідчить про ріст професійної майстерності; його складовими можна вважати творчий нестандартний підхід у розв'язанні професійних завдань, інтелектуальну лабільність, уміння орієнтуватися у нестандартних ситуаціях .

Широкого застосування в оцінюванні професійної підготовки фахівця набуло поняття „компетенція”. Поняття „компетенція” (від лат. *competentia* — належність за правом) у прямому сенсі означає коло повноважень будь-якого органу чи посадовця, або коло питань, в яких певна особа має досвід та знання. Концепція „індивідуальної” компетенції, поширеної в менеджменті персоналу, ґрунтується на розумінні компетенції як набору навичок, яким повинен володіти індивід для виконання певної роботи. І хоча концепція „індивідуальної” компетенції доволі розвинута у сфері управління людськими

ресурсами, все ще тривають дебати щодо точного визначення цього терміну. Поширена думка, що компетенція працівника полягає у відповідності його здібностей до вимог, що висуваються до певного роду діяльності. З іншого боку, деякі дослідники розглядають компетенції як широкий набір професійних навичок та знань, які можна використовувати у різних ситуаціях [36].

Похідною від терміну компетенція (професійна компетенція) виступає поняття „ключові компетенції” [9]. У більшості наукових публікаціях поняття „ключові компетенції” розглядаються як компетенції, притаманні для всіх професій і спеціальностей. Ключовими компетенціями можна назвати такі, по-перше, якими має володіти член суспільства і які можна застосовувати в будь-яких ситуаціях [118].

Комплекс „ключових компетенцій” можна подати у вигляді чотирьох компонентів:

- інформаційна складова компетенції (способи прийому, зберігання і оформлення передачі інформації);
- проєктувальна складова компетенції (способи визначення цілей, ресурсів їх досягнення, дій, термінів) [9];
- оцінювальна складова компетенції (способи порівнювання результатів із цілями, класифікації, абстрагування, прогнозування, систематизація, конкретизація);
- комунікативна складова компетенції (способи передачі інформації і залучення ресурсів інших людей до досягнення своїх цілей) [13].

Актуально важливими є рекомендації Ради Європи щодо визначення п'яти груп ключових компетенцій, володіння якими й є основним критерієм якості підготовки фахівця:

- політичні і соціальні компетенції, пов'язані зі здатністю брати на себе відповідальність, брати участь у спільному прийнятті рішень, регулювати міжособистісні конфлікти та ін. [118].

- компетенції, що стосуються життя в суспільстві з різними культурами та релігіями. Не допускати виникнення расизму, поширення атмосфери нетерпимості; освіта має „озброювати” молодь міжкультурними компетенціями щодо толерантного сприйняття іншомовних культур і релігій;
- компетенції, що передбачають комунікативність, усне та письмове спілкування на засадах володіння декількома мовами;
- компетенції, що пов’язані з виникненням інформаційного суспільства [118]. Володіння новими технологіями, розуміння їх застосування в професійному полі, здатність до критичного аналізу інформації;
- компетенції щодо реалізації життєвих та особистісних планів, спрямованих на неперервний особистісний професійний саморозвиток.

Узагальнивши ці підходи, можна зробити висновок про те, що ключові професійні компетенції фахівця з готельних послуг передбачають коло повноважень, що притаманні будь-якому виду професійної праці у певній галузі діяльності, а професійну компетентність можна розглядати за наявністю відповідних знань, умінь, навичок, сформованості внутрішнього світосприйняття особистості – потреб, установок, професійних орієнтирів і мотивів діяльності, уяви про самого себе, своїх професійних якостей, результатів власної діяльності. Можна припустити, що для професійної компетентності сучасного фахівця з готельної справи ключові особистісні компетенції, ключові засадові професійні компетенції і ключові спеціальні компетенції є основними структурними компонентами.

На підставі вищесказаного, можемо зробити висновок, що *професійна компетентність майбутнього фахівця з готельного господарства – це інтегративна характеристика особистості, що поєднує особистісні якості, знання й уміння, які забезпечують готовність майбутнього фахівця з готельної справи до ефективної професійної діяльності.*

1.2. Проблема професійної компетентності фахівця у психолого-педагогічних дослідженнях зарубіжних учених

У психолого-педагогічних дослідженнях зарубіжних учених велике місце посідає питання розробки шляхів і методів, а також конкретних методик із формування професійно-компетентного працівника тієї чи іншої галузі сучасного виробництва (Ш. Деррі, Д. Аллі, Дж. Каллаган, А. Кларк, Д. Кербі та ін.).

Поняття компетентність розглядається також як психологічна категорія у дослідженнях таких зарубіжних авторів, як: Е. Еріксон, А. Маслоу, Д. Роджерс, Р. Мартені та ін. [87, 88, 152, 190].

Так, Е. Еріксон вважав, що людина, взаємодіючи з оточенням у процесі свого розвитку, стає все більше і більше компетентною. У його концепції психосоціального розвитку особистості поява почуття компетентності є головним змістом четвертого етапу розвитку – шкільного віку – яке є основою для ефективної участі в соціальному, економічному і політичному житті. Почуття компетентності і працьовитість у дитини значною мірою залежать від шкільної успішності. Е. Еріксон розглядає в цьому обмеженому визначенні успіху можливі негативні наслідки. А саме, якщо діти сприймають шкільні досягнення або роботу як єдиний критерій, відповідно до якого можна судити про їхні достоїнства, вони можуть стати простою робочою силою у встановленій суспільством рольовій ієрархії.

Отже, щира працьовитість означає не просто прагнення бути гарним працівником. Для Е. Еріксона працьовитість містить у собі почуття міжособистісної компетентності – впевненість у тім, що в пошуках важливих індивідуальних і суспільних цілей індивід може вплинути на суспільство [190].

Еріх Фромм серед екзистенціальних потреб людини назвав потребу в подоланні, яку він розумів як прагнення людини до подолання своєї пасивної тваринної природи, щоб стати активним, креативним творцем свого життя. Оптимальне вирішення цієї потреби полягає у творінні. Справа творіння дає змогу людям піднятися над випадковістю та пасивністю їхнього існування, та тим самим досягти почуття волі і власної значущості [190].

Представники „Его-психології” визначають компетентність як психосоціальну якість, що підкреслює силу й упевненість, виходячи від почуття власної успішності і корисності, що дає людині усвідомлення своєї здатності ефективно взаємодіяти з оточенням.

Гордон Олпорт, даючи характеристику зрілої особистості, відзначав, що дозрівання людини – це безперервний, триваючий усе життя процес становлення. Серед якостей, що визначають зрілу особистість, названа здатність до саморозвитку, до теплих щиросердних соціальних відносин. Зріла людина володіє відповідною кваліфікацією і знаннями у своїй сфері діяльності, компетентністю [152].

Представники гуманістичної психології розглядають людей як активних творців свого власного життя, що володіють волею обирати і розвивати стиль життя. А. Маслоу охарактеризував самоактуалізацію як бажання людини стати тим, ким вона може стати. К. Роджерс висунув гіпотезу про те, що вся поведінка людини визначається мотивом самоактуалізації. Організму „властива тенденція розвивати всі свої здібності, щоб зберегти і розвинути особистість” [87, 152]. А. Маслоу виокремив дві глобальні категорії мотивів людини: дефіцитарні (Д-мотиви) містять у собі трохи більше, ніж низькорівневі потреби в мотиваційній ієрархії, особливо, якщо йдеться про фізіологічні потреби і вимоги безпеки. Мотиви росту (мета-потреби буття, Б-мотиви) мають віддалені цілі, пов’язані з прагненням актуалізувати свій потенціал. Об’єктивні мотиви росту або мета-потреби повинні збагатити та розширити життєвий досвід, збільшити напругу за допомогою нового, хвилюючого й різноманітного досвіду. Мотивація росту припускає не стільки

відшкодування дефіцитарних станів (тобто зменшення напруги), скільки розширення кругозору, компетентності (тобто збільшення напруги) [87].

Розробка „Опитувальника власної орієнтації” (Shostrom, 1964, – Personal Orientation Inventory, POI) дала змогу дослідникам виміряти цінності і поведінку, пов’язані із самоактуалізацією. POI – містить 2 основні та 10 субшквал: 1) спрямованість на себе або на інших у пошуках цінностей і сенсу життя; 2) компетентність у часі вимірює наскільки людина живе у сьогоденні, а не зосереджується на минулому й майбутньому. Самоактуалізуючі люди компетентні в часі, тобто мають змогу міркувати про те, як минуле ставиться до сьогодення, і реалістично пов’язувати довгострокові плани з поточними завданнями.

Р. Мартенс основним результатом соціалізації бачить формування соціально компетентної особистості. „Мета суспільства, за допомогою процесу соціалізації – сформувати компетентну особистість” [88, с. 56]. Компетентність має велике значення у здатності людини успішно взаємодіяти як із фізичним, так і з соціальним оточенням. Щоб успішно діяти в будь-якому суспільстві, людина повинна здобути цілий ряд навичок, знань і нахилів. Ключем до оволодіння цими навичками, знаннями й нахилами є соціальне навчання – процес, протилежний дозріванню.

Ефективність процесу соціалізації, на думку Р. Мартенса, можна оцінити з точки зору здатності людини успішно виконувати багато соціальних ролей, тобто бути соціально компетентним. Отже, компетентність спонукає до успішного виконання ролі відповідно до того, як суспільство її визначає. Компетентність у формі певних навичок може високо оцінюватись в одному суспільстві та недооцінюватись в іншому. Отже, стандарт соціальної компетентності задається нормами і традиціями, прийнятими в конкретному суспільстві, конкретній соціальній групі.

Р. Мартенс вважає, що процес соціалізації зводиться не просто до розвитку міжособистісних навичок, він містить у собі формування багатьох

інших навичок, умінь і нахилів, що допомагають людині стати соціально компетентним громадянином суспільства.

Таким чином, він розрізняє поняття „міжособистісна компетентність” і „соціальна компетентність”. Міжособистісна компетентність належить до міжособистісних навичок, певних відносин і особистісних нахилів, які полегшують міжособистісні відносини. Однак інші навички і уміння, наприклад, рухові й мовні, людина теж повинна засвоїти, щоб стати соціально компетентною, тобто успішно жити і працювати в суспільстві. Соціалізація – безперервний процес, тому що вимоги суспільства до людини змінюються так само, як і сама людина змінюється з роками [88].

У дослідженнях зарубіжних авторів також можна зустріти визначення різних видів компетентності. Так, Ж. Годфруа виділяє лінгвістичну компетентність і визначає її як приховану (імпліцитну), підсвідому здатність формулювати необмежену кількість висловів тією чи іншою мовами [29].

Як нами було зазначено, Е. Шостр, розробляючи „Опитувальник власної орієнтації”, виділяє компетентність у часі, що оцінює тенденцію людини жити в сьогоденні, а не зосереджуватися на минулому або майбутньому.

Характеризуючи міжособистісну компетентність, Вайнштейн найбільш важливою її рисою вважає вміння встановлювати й підтримувати певну інформацію про себе та щодо інших [88]. Це вміння залежить від трьох чинників:

1. Людина повинна точно поставити себе на місце іншого (емпатія) і передбачити, як вплинуть його дії або поведінка на іншу людину.
2. Людина повинна здобути великий досвід і різноманітні моделі поведінки.
3. Людина повинна володіти певними міжособистісними ресурсами, для того щоб застосовувати потрібну тактику у відповідних ситуаціях.

У журналі „Вища освіта в Європі” (ЮНЕСКО) [208] періодично висуваються характеристики вимог до особистості й діяльності фахівця за кордоном. Як критерій ефективності підготовки фахівця наводяться

професійні критерії здатності до цілісного навчання й освоєння нового, що надає йому наступні переваги: вільний вибір роботи й спосіб життя, креативний підхід, не пов'язаний зі згаданою технологією тощо.

М.Нікандров у монографії „Сучасна вища школа капіталістичних країн” наводить цілі підготовки фахівців Сполучених Штатів Америки (далі США), досягнення яких дає змогу:

- розуміння розвитку соціальної організації;
- здатність виявляти й критично аналізувати проблеми;
- уміння мислити, логічно й переконливо виражати свої думки в усній і письмовій формі;
- загальне ознайомлення з шедеврами світової культури і важливість їх ролі та впливу на цивілізацію (залучення моральних, етичних і соціальних понять, істотних для формування власної філософії, для кар'єри, що відповідають потребам суспільства);
- формування інтересу й потреби до безперервного навчання [18].

Отже, з урахуванням варіативності культурно-історичних моделей фахівців різних суспільних систем все ж таки неважко побачити загальнолюдські пріоритети і риси, що об'єктивно відображають загальне в підготовці фахівців різних країн.

Питання професійного моделювання особистості є актуальними для будь-якої країни, де професійна компетентність працівників розглядається як інтелектуальний, „людський” капітал.

Зокрема, у Німеччині підготовка у вищій професійній школі зорієнтована на розвиток у фахівця: пізнавальних, загальних, інтелектуальних здібностей, професійних навичок, загальної ерудиції, соціальних і власних якостей, пунктуальності, працездатності, охайності, гнучкості, самостійності, гідності, лояльності, врахування інтересів підприємства, а також здатності до керівництва – уміння вести переговори, встановлювати контакти, розподіляти завдання, приймати рішення, тощо [110].

У розробленій американськими дослідниками моделі „компетентного

працівника”, що набуває все більшої популярності серед світових науковців, увага акцентується на індивідуально-психологічних якостях, до яких відносяться такі якості, як:

самостійність,
дисциплінованість,
комунікативність,
потреба в саморозвитку.

Найважливішим компонентом професійної компетентності працівника є його здатність швидко й безконфліктно пристосовуватись до конкретних умов роботи [76]. Слід зазначити, що в західноєвропейських моделях компетентності акцентується увага на таких якостях, як:

- уміння самостійно знаходити шляхи розв’язання комплексних завдань, самостійне здобуття нових знань, умінь, навичок, позитивна уява про власну особистість;
- здатність гармонічного спілкування, уміння поводитися в колективі.

Результати аналізу американської літератури свідчать, що широкого тлумачення набуває поняття „компетентність”, що розглядається як „основа наук” із відповідними уміннями та навичками, щодо виконання психомоторних функцій, професійних ролей, когнітивної й афективної діяльності, міжособистісного спілкування. При цьому акцентується увага на розвитку здібностей, знань, умінь, мотивів, відносин, переконань, цінностей, необхідних для компетентного виконання соціальних ролей і взаємодії у світі. В цілому дослідниками компетентність відносять більше до загальної характеристики індивіда, а не пов’язують її з розрізненими вміннями [9, 46].

Відомо, що для сучасної соціально-економічної політики США стратегія використання цілого комплексу особистісних характеристик працівника виявляється найбільш характерною [9].

У суспільній свідомості застаріла модель „людина-виконавець” усе більше поступається місцем новій моделі, людині, що бере на себе відповідальність, ініціативу, беручи участь у прийнятті рішень, тобто соціально активному працівнику.

Високий рівень самостійності й самоврядування – це поєднання з навичками контролю безпосереднього процесу праці, а також відповідальність за планування, організацію та оцінювання його результатів, ці навички необхідні працівникові у зв'язку з розширенням його „мікрополітичної участі” у справах виробництва [18]. Портрет працівників нового покоління – це самостійність і відповідальність, здатність керування виробництвом. Д. Янкелович, один із провідних американських соціологів, характеризує це у такий спосіб: „Вони перестали автоматично підкорятися менеджерів. Вони намагаються спільно брати участь у прийнятті виробничих рішень. Вони прагнуть, щоб їх робота була цікавою й добре оплачувалася, а також давала можливості для творчості. Вони прагнуть до відповідальності й намагаються мати уявлення про кінцевий результат своєї роботи. Вони одержують більше задоволення від роботи, працюючи в атмосфері колегіальності, а не твердої ієрархії” [192, с. 182].

Варто наголосити, що в сучасному американському суспільстві відбувається також помітна трансформація моделі життєвого успіху індивіда. Традиційно особистість, що опиралася на індивідуалістичну ідеологію, розглядає свою діяльність як засіб самовираження, і це істотно змінює її уявлення про життєві установки. Відбувається структурування нової системи цінностей, серед яких переважають бажання та потреби завоювати авторитет, зробити творчий внесок у певній галузі діяльності, прийняти на себе адміністративну відповідальність, здобути добре оплачувану роботу [14]. Це означає, що розвиток усієї американської науки, у тому числі так званої „соціально-орієнтованої педагогіки”, протікає шляхом заохочення розвитку психологічних якостей, що мають загальне значення для досягнення професійного успіху й соціальної мобільності: адаптованість у сполученні з самоконтролем, психологічна зрілість, наполегливість у досягненні мети, гнучкість, вміння приймати рішення й правильно будувати відносини з оточуючими людьми.

Не можна не відзначити, що на загальному соціально-економічному фоні США, рівень розвитку індивідуально-психологічних якостей особистості – це насамперед інтелектуальний потенціал суспільства, гарант його успішного професійного розвитку. Суть підходу, що змінився, до використання інтелектуальних і творчих сил сучасного працівника представники ділових кіл США формулюють досить однозначно: „Боротьба підприємців за „яскраві розуми” буде ставати усе напруженіше!”, „Вживуть ті, хто виявиться цілком самостійним для того, щоб швидко й креативно розв’язувати виникаючі проблеми” [89, 199, 216].

Нова стратегія американської освіти, в якій ключовим поняттям стала „якість” відразу заявила про себе. Пред’явлена з метою реформування освіти, вона спрямована на створення ефективно функціонуючої освітньо-виховної системи, здатної дати учням повноцінні знання основ наук і сформувати соціально-психологічну й моральну сторону їх особистості, яка суттєвим чином зумовлює якість їх трудової діяльності [216].

Відповідно до цільової установки, що змінилася, в американській педагогічній науці почався активний пошук шляхів модернізації змісту освіти, що зробить майбутнього працівника продуктивним [208]. „Четверта хвиля” освітніх реформ орієнтує систему освіти й виховання США на визнання пріоритетності завдання розвитку індивідуальних здібностей і якостей майбутнього виробника, які знадобляться йому для участі в сучасному виробництві, де потрібна емоційна стабільність, інтелектуальна мобільність, моральна стійкість, творча кмітливість.

Курс уряду США на інтенсифікацію підготовки „компетентного працівника” одержав своє відображення в численних офіційних документах і теоретичних дослідженнях, що прогнозують розвиток освіти XXI століття [9]. Розробляючи освітню стратегію школи майбутнього, американські вчені розвивають ці ідеї, виходячи із соціально-економічних вимог нового століття. Так, Комісія національної ради з науки США поставила на порядок денний питання про необхідність перенесення центра ваги підготовки випускників

коледжу з оволодіння конкретними характеристиками роботи на знання, уміння та якості учнів [9, 222]. У першу чергу значення у документі надається розвитку умінь і якостей, що необхідні учням для організації самостійної творчої діяльності й керування нею, зокрема, вміння планувати свої дії, прогнозувати правильність їх результатів, чітко регламентувати виконання завдань, застосовувати знання й уміння в новій ситуації, обговорювати проблеми, обирати раціональний шлях для оволодіння необхідними знаннями, критично аналізувати свої знання й здатності [5, 9].

Є. Мірошніченко стверджує, що успіх „компетентного працівника” у майбутньому забезпечать уміння й якості, що характеризують самостійність особистості: здатність знаходити й застосовувати інформацію, аналізувати й оцінювати альтернативи, логічно будувати хід рішення проблеми, орієнтуватися у нестандартних ситуаціях, знаходити нові підходи до розв’язання нестандартних проблем [9]. Самостійність, підкреслюють учені, має поєднуватися із активною взаємодією особистості в групі, для чого майбутньому фахівцю стануть у нагоді навички міжособистісного спілкування й комунікативності, що дадуть змогу налагоджувати виробничі контакти й обговорювати результати розв’язання різних проблем. Серед важливих особистісних характеристик особиста роль належить творчості, що розглядається як єдність інтелектуальних, емоційних і вольових якостей, що втілюються в інтуїції, гнучкості, самостійності мислення, ініціативі [3].

Передбачаючи потребу американського виробництва в працівниках, які можуть думати, швидко приймати рішення, взаємодіяти в групі, адаптуватися до змін, ряд американських дослідників розглядають основне завдання професійної школи майбутнього в тім, щоб сформувати в учнів ініціативність, розважливість, співпереживання, здатність аргументувати свою думку, навички саморегуляції, самоконтролю, самоврядування – такі вміння й морально-психологічні якості, що „виявляються головними для досягнення успіху в майбутньому”, допоможуть кожному стати „самостійним у демократичному суспільстві” [51].

Комітет економічного розвитку США твердо заявив, що тільки академічні знання й вузько-профільні вміння сьогодні не відповідають вигляду „компетентного працівника” [155]. Ефективність праці майбутніх кадрів буде залежати від здібностей випускників, які будуть критично й аналітично мислити, налагоджувати контакти й співпрацю, брати на себе відповідальність і проявляти готовність і прагнення до підвищення професійного рівня [221].

Департаменти освіти й центри промисловості багатьох штатів США усе активніше об’єднують свої зусилля під гаслом „Співробітництво для якості”, вони мають на меті розвиток у всіх учнів „навичок зайнятості”, серед яких виділяються як академічні знання й навички прикладного характеру, так і вміння невимушено спілкуватися й самостійно вчитися знаходити розв’язання проблемних ситуацій. Представники школи, бізнесу й місцевих громад займаються розробкою проектів, що мають на меті розвиток умінь і якостей, необхідних як підприємцеві, так і сучасному рядовому працівникові [214].

Вимоги до компетентності працівника в східних країнах, в основному зводяться до умілого, доведеного до автоматизму виконання персональних функцій. Особистісні якості виступають на другий план. Означені характеристики, незалежно від методологічної основи, можна назвати загальними, тобто характерними для професійної компетентності в цілому, стосовно в більшій або меншій мірі до будь-якої професійної діяльності.

В Японії вважають, що атестат про освіту не головне. Вирішальне значення мають не професійні знання, а характер, людські якості. Якщо в співбесіді виявляється, наприклад, невміння співпрацювати з людьми, то такому працівникові відмовляють у роботі, навіть, якщо він дуже добре підготовлений професійно. Головним є здатність співробітника вписатися у психологічний клімат компанії, прийняти її систему цінностей, бути старанним у виконанні професійних дій та доручень. Працьовитість, вміння жити в колективі є головними якостями працівника. Знання й навички -

вторинні. Інакше кажучи, пріоритет має професійна спрямованість особистості, а вже потім – кваліфікація [65].

Вищенаведений аналіз свідчить, що в зарубіжних дослідженнях значна увага приділена моделям професійної компетентності працівника. Причому самостійність, потреба в саморозвитку, професійному самовдосконаленні щодо забезпечення потрібної якості продукту праці є засадовими у побудові відповідних моделей. Проблема підготовки компетентного фахівця у відповідності до існуючих соціально-економічних вимог і потреб щодо ефективної професійної діяльності в реальних умовах праці розглядається як важлива наукова проблема.

1.3. Особливості професійної діяльності фахівців з готельного господарства в сучасних умовах праці

Індустрія гостинності є збірним поняттям, яке включає чисельні форми підприємництва, що спеціалізуються на ринку послуг і пов'язані з прийомом і обслуговуванням гостей. При цьому неможливо перерахувати всі види діяльності цієї галузі, а загальні напрями включають: розміщення, харчування, перевезення і відпочинок. Підприємства розміщення в наш час представлені значною різноманітністю форм і видів, починаючи від економічного класу недорогих мотелів та кемпінгів і закінчуючи розкішними готелями. Але, незалежно від категорії готелю, основою всіх форм обслуговування у сфері розміщення є надання нічлігу.

П. Пуцентейло до тенденцій розвитку підприємств готельної індустрії, що отримали розвиток в останні десятиліття, відносить такі моменти:

- поглиблення спеціалізації готельних і ресторанних закладів;
- утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів;
- розвиток мережі малих підприємств;

- упровадження в індустрію гостинності комп'ютерних технологій [151].

Останнім часом поряд із традиційними повносервісними готелями і ресторанами усе більше стали з'являтися спеціалізовані підприємства зі скороченим набором пропонованих послуг. Спеціалізація підприємств буває найрізноманітнішою. Готелі можуть орієнтуватися на обслуговування представників визначеного сегмента туристичного ринку, наприклад, на клієнтів, що присвячують свою відпустку грі в гольф, катанню на лижах, кінним турам, на туристів, що виїжджають на конгреси, виставки, ярмарки та ін.

Величезну популярність у системі готелів в усьому світі набули ресторани швидкого обслуговування, що спеціалізуються на гамбургерах і смаженій картоплі (McDonald's), піці (Pizza Hut, Domino, Little Ceasar), біфштексах (Sizzler), морепродуктах (Red Lobster), сандвічах (Subway). Особливий інтерес представляють ресторани, орієнтовані на певний напрям: Дикий Захід, рок-н-рол, футбол, літаки, залізниця, ностальгія за 50-ми, обідній будинок і т.д. Звичайно, вони пропонують обмежену кількість блюд, їх головне завдання полягає в створенні настрою та відповідної атмосфери [52].

Сучасний турист переміщається різним видом транспорту, потребуючи відповідних готельних послуг. Турист, що здійснює подорож на автомобілях, автобусах, може користуватися обслуговуванням на заправних станціях, у мотелях або в інших готелях та підприємствах, що задовольняють потреби автотуриста.

Широкого поширення набули повітряні перевезення, що забезпечують туристові швидкість і комфорт; порядок і оплата перевезень регламентується у ряді випадків спеціальними угодами (договорами), що укладаються між авіакомпаніями і туристичними підприємствами. Поліпшення й розширення залізничних пасажирських перевезень, створення комфорту туристам дозволило зберегти поширеність цього вигляду транспорту поряд з авто- і авіап перевезеннями.

Пасажирські або круїзні судна поширені серед туристів як „плаваючі курорти”. Вони надають широке коло послуг, характерних для курортних готелів, зі значними перевагами, що дають змогу відвідати різні регіони світу й представляють унікальні туристські можливості для багатьох любителів подорожей.

Екскурсійні компанії задовольняють потреби у відпочинку туристів шляхом перевезення їх до готелів. Залежно від умов надання основних та додаткових послуг під час подорожування розрізняють такі класи туристичного обслуговування:

- V.I.P. – гості, що приймаються з особливою увагою. Цей клас обслуговування передбачає 1-2-місне розміщення в 2-3-кімнатних номерах категорії „люкс-апартамент” (або в однокімнатних залежно від умов туру) в готелях класу 3*-5* з харчуванням за умовами „а ля карт” з повним пансіоном; зустріч-проводи автотранспортом із піднесенням багажу в необмеженій кількості та обслуговування автотранспортом не менше 25 год. за добу в супроводі гіда; люкс-апартамент - розміщення в номері категорії „люкс-апартамент” у готелях класу 3*-5* за різних умов харчування в ресторанах категорії „люкс” та „вища”; зустріч-проводи автотранспортом із піднесенням необмеженої кількості багажу;

- люкс – одно-двомісне розміщення в 1,5-2 кімнатному номері категорії „люкс” та „напівлюкс” у готелях класу 3*-5*; харчування в ресторанах категорії „люкс” та „вища” за різних умов; зустріч-проводи на автотранспорті з піднесенням багажу згідно умов обслуговування;

- перший клас – одно-двомісне розміщення в номерах з усіма зручностями, харчування в ресторані або кафе вищої або першої категорії на умовах угоди, зустріч-проводи автотранспортом із піднесення багажу згідно умов угоди;

- туристичний клас – різне (від двох до чотирьох осіб) розміщення в номерах з обмеженим набором зручностей, харчування в ресторані або кафе

першої категорії на умовах туру; зустріч-проводи та піднесенням багажу за домовленістю;

- шкільний (здешевлений) клас – двох-чотиримісне розміщення в номерах з обмеженим набором зручностей у готелях 1*-3* класу або в інших закладах розміщення, харчування можливе в кафе першої пониженої категорії чи у їдальні другої категорії, зустріч-проводи;

- кемпінг – розміщення залежно від умов угоди: від надання будиночку з усіма зручностями, бунгало, намету до місця під власний намет [204].

Однією з істотних статей прибутку готелю є надання послуг для проведення різного роду конгресів, конференцій і фестивалів. Готелі, які забезпечують умови для таких масштабних заходів пропонують, як правило, один або декілька конференц-залів різних розмірів, конфігурації і місткості, приміщення для проведення цільових практичних семінарів, секційних та бізнес-груп засідань, банкетні й демонстраційні зали, бізнес-центр, оснащений оргтехнікою, включаючи аудіовізуальні засоби. Розвинута інфраструктура обслуговування забезпечує реалізацію таких послуг, як: проведення екскурсій гідами, організацію розважальних шоу, оформлювальну роботу, послуги секретарів, перекладачів, нотаріусів тощо.

Обслуговування таких масштабних заходів спонукає до наявності спеціально підготовлених кадрів, що володіють широким діапазоном знань, високою культурою і наявністю стратегічного мислення. Діяльність з обслуговування конференцій у готелях має ряд специфічних особливостей. Обов'язком працівників є представництво готелю на етапі переговорів і укладання контрактів, організація колективного трудового процесу з метою забезпечення виробничої діяльності, яка буде направлена на успішне проведення запланованого заходу. Неважко собі уявити, як багато повинен знати й уміти такий керівник, що стоїть на захисті однієї з найважливіших гарантій готельного підприємства, гарантії того, якщо яка-небудь проблема виникне, вона буде швидко і ефективно розв'язана. Досвід показує, що в більшості випадків на посаду виконавчого директора призначають керівника з

глибокими знаннями і великим практичним досвідом, який необхідний для того, щоб уміти знаходити швидкі і правильні розв'язання раптово виникаючих питань.

Ще однією сферою діяльності готельного бізнесу є готелі, розташовані в курортних зонах або в передмістях. Такі підприємства пропонують широкий діапазон послуг для відпочинку, занять спортом і умови для відновлення і зміцнення здоров'я. Деякі з таких готелів мають спортивний напрям (водні лижі, гольф, рибна ловля, серфінг, теніс, підводне плавання тощо). Готелі можуть бути розташовані, як правило, на морському узбережжі. Ті, що розташовані у гірських районах націлені на зимові види спорту і проведення дозвілля. Вони забезпечують умови для таких видів діяльності, як: гірськолижний спорт, ковзанярський спорт, їзда на мотосанях, альпінізм, скелелазіння, дельтапланеризм, лижний серфінг та ін. Інші готелі спеціалізуються на сімейному відпочинку і реалізують у життя програму, що пропонує організацію заходів для дітей; дають батькам можливість відпочити в компанії дорослих, або, якщо захід цікавий і їм, то разом із дітьми. Курортні готелі, як правило, пропонують обширну анімаційну програму. Вимоги до персоналу в курортному готелі зростають, оскільки гість зупиняється тут на більш тривалій час і використовує його в цілях відпочинку та розваг і, відповідно, вимагає до себе повного розуміння і високого рівня обслуговування. Ввічливість і ефективність в обслуговуванні є двома необхідними елементами в курортному середовищі.

Штатний розклад підприємств курортного типу зазвичай включає посаду директора з соціальних питань або директора з рекреації. До їх обов'язків входить розв'язання питань, пов'язаних із відновленням здоров'я відпочиваючих, надання комфортних умов для гостей. Створення і керування рекреаційними можливостями вимагає значних трудових витрат і професіоналізму.

Отже, ми розглянули найпоширеніші типи підприємств готельного бізнесу, види пропонованих послуг і фахівців середньої і вищої ланки, що забезпечують обслуговування та відповідні умови професійної діяльності.

Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів за рівнем кваліфікації фахівців у сфері готельного господарства можна умовно розподілити на чотири групи – весь обслуговуючий персонал і керівники повинні пройти професійну підготовку, ступінь якої повинен відповідати наданим ними послугам. Знання іноземної мови обов'язкова вимога для працівників готелів будь-якої категорії, причому для готелів категорії 1 зірка достатньо знання працівниками служби прийому і розміщення однієї іноземної мови (мови міжнародного спілкування або мови, що найбільш вживається клієнтами готельного комплексу цього регіону). Для готелів категорії 2 зірки вимоги аналогічні попереднім. А для готелів категорії 3 зірки для всього персоналу що має контакти з проживаючими, необхідне знання в достатньому об'ємі мінімум двох мов міжнародного спілкування або інших мов, що найбільш вживаються клієнтами готелю цього регіону. Для готелів категорії 4 зірки вимоги аналогічні попереднім, але знання мов повинно бути на більш високому рівні. Для персоналу готелів категорії 5 зірок, необхідне вільне володіння мінімум трьома іноземними мовами. Щодо поведінки – персонал усіх категорій повинен уміти створювати на підприємстві атмосферу гостинності, бути готовим доброзичливо виконати прохання проживаючого і відносно них повинен виявляти терплячість і стриманість. Медичні вимоги узгоджуються з певними установками щодо загального фізичного стану службовців і дотриманням ними санітарно-гігієнічних норм. Особлива уваги потребують зовнішній вигляд і манери поведінки.

При цьому особистісні якості обслуговуючого персоналу повинні бути адекватні ситуаціям і характеристикам категорій туристів.

Потрібний рівень професійної підготовки майбутнього фахівця з готельної справи потребує таких дій:

- опанування загальнонауковими знаннями у галузі гуманітарних і соціально-економічних наук, що дають змогу аналізувати соціально значимі проблеми і процеси, уміння застосовувати знання у різних видах професійної і соціальної діяльності;

- етики спілкування й освоєння правових норм, регулюючих стосунки людини з людиною, суспільства, довкілля, уміння враховувати особливості нормативно-правового регулювання при розв'язанні професійних завдань;

- культури мислення, здатністю у письмовій та усній мові правильно оформити його результати, володіти логічною формою аналізу процесів обраного виду професійної діяльності;

- сформованості цілісного уявлення щодо надання готельних послуг;

- здатності фахівця до набуття додаткових знань і умінь, здійснення професійної діяльності в іншомовному середовищі;

- наявності загальнонаукових знань щодо здорового способу життя, можливості життєдіяльності людини в природних умовах, здобуття умінь і навичок фізичного самовдосконалення й адаптації у природному середовищі, що забезпечують можливість подолання чинниками ризику й „виживання” у несприятливих умовах зовнішнього середовища;

- опанування методів організації аварійно-рятувальних робіт у надзвичайних ситуаціях;

- сформованості навиків наукової організації праці, методів підбору, зберігання, обробки й аналізу інформації з використанням комп'ютерних технологій;

- здобуття повноти знань про сутність і соціальну значущість своєї професії та її основних проблем, цілей, завдань, пов'язаних із реалізацією професійних функцій; уміннями знаходити нестандартні рішення так званих „штатних” і нетипових виробничих ситуацій;

- комунікативних умінь, організаційно-управлінських знань і умінь, здібностей знаходження і прийняття професійних рішень.

Ці вимоги до рівня підготовленості майбутнього фахівця висуваються з

урахуванням будь-якого виду професійної діяльності у туристській сфері, включаючи готельно-ресторанний бізнес.

Ми вважаємо, що стати компетентним працівником може тільки той, хто має здібності до панування над професійною ситуацією, володіння уміннями спілкування з клієнтом і може створити сприятливі умови для надання послуги.

Індустрія розміщення являє собою комплекс різних служб, для роботи в яких потрібен кваліфікований персонал масових професій, фахівців середньої і вищої ланки керування [161].

Для того, щоб мати можливість надавати різноманітне обслуговування, готелі мають у розпорядженні персонал, який ділиться на чотири категорії:

- вища керівна ланка;
- середня керівна ланка;
- працівники обслуговування;
- робітники технічних служб .

Таким чином, аналізуючи вищезазначене, можна стверджувати, що особливості професійної діяльності фахівця з готельного господарства зумовлені здатністю фахівця адекватно реагувати на потреби споживача послуг, усвідомлюючи результати власної діяльності у забезпеченні потрібної якості послуг. Причому вирішальне значення у цьому відіграють особливості „людських контактів” і не лише за формою спілкування, але й за рівнем відповідної професійної компетентності фахівців щодо надання не тільки основних, але й додаткових послуг. Це, в свою чергу, визначає необхідність опанування уміннями спілкування, ефективної співпраці в колективі. Водночас слід додати і такий важливий аспект, характерний для сфери обслуговування, як забезпечення ефекту міжнаціональних контактів, основою якого є професіоналізм персоналу у наданні послуг стосовно знання іноземних мов та відповідної етики спілкування із іноземними та VIP- гостями.

Висновки до розділу 1

Наукове узагальнення основних положень наукової літератури, що стосується проблеми професійної компетенції та необхідності формування професійної компетенції майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки, дає нам змогу констатувати таке.

1. Аналіз літератури з проблеми дослідження свідчить, що в зарубіжних дослідженнях значна увага приділена моделям професійної компетентності працівника. Причому самостійність, потреба в саморозвитку, професійному самовдосконаленні щодо забезпечення потрібної якості продукту праці є засадовими у побудові відповідних моделей. Проблема підготовки компетентного фахівця у відповідності до існуючих соціально-економічних вимог і потреб щодо ефективної професійної діяльності в реальних умовах праці розглядається як важлива наукова проблема.

2. Особливості професійної діяльності фахівця з готельного господарства зумовлені здатністю фахівця адекватно реагувати на потреби споживача послуг, усвідомлюючи результати власної діяльності у забезпеченні потрібної якості послуг. Причому вирішальне значення у цьому відіграють особливості „людських контактів”, і не лише за формою спілкування, але й за рівнем відповідної професійної компетентності фахівців щодо надання не тільки основних, але й додаткових послуг. Це, в свою чергу, визначає необхідність опанування уміннями спілкування, ефективної співпраці в колективі.

3. Узагальнивши різні підходи до визначення професійної компетентності, ми розуміємо поняття „професійна компетентність майбутнього фахівця з готельного господарства” як інтегративну характеристику особистості, що поєднує особистісні якості, знання й уміння, які забезпечують готовність майбутнього фахівця з готельної справи до ефективної професійної діяльності.

4. Результати теоретичного узагальнення дозволяють стверджувати, що формування професійної компетентності фахівця з готельного господарства в умовах ринкового середовища має здійснюватися на основі застосування компетентнісного підходу з обґрунтуванням освітніх цілей і мотивів відповідно до вимог і потреб галузі. Це передбачає оновлення змісту, форм та методів професійно-орієнтованого навчання, координацію навчально-виховної діяльності, що спрямована на формування ринкових цінностей, конкурентоспроможність фахівця на сучасному ринку праці, його адаптацію в сучасних умовах діяльності, готовність фахівця до розв'язання реальних професійних завдань і проблем. Професійна підготовка, орієнтована на формування професійних ринкових цінностей, вимагає визначення нових форм навчально-пізнавальної діяльності, обґрунтування мотиваційних чинників, організації та проектування відповідних педагогічних умов ефективності навчального процесу, формування фахівця з сучасним типом професійного мислення.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ У ПРОЦЕСІ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ

2.1. Структура професійної компетентності майбутніх фахівців з готельної справи

Первинною якісно-описовою моделлю фахівця є професіограма. Вона виступає логічно розгорнутою системою послань, що охоплюють основні вимоги до особистості й професійної підготовки фахівця та має змогу уточнюватися.

Поряд із цим ведуться роботи з розробки психограм – документа, в якому в наукових психологічних поняттях відображена система вимог професій (спеціальності, посади) до психологічних і психофізичних якостей людини й міри їх виразності [96].

Підготовка фахівця на підставі професіограми та психограми повинна забезпечити ефективне виконання своєї діяльності, заснованої на глибокому освоєнні предмета своєї роботи, вільному володінні його змістом, професійно важливим якостям фахівця, що відповідають мотивації.

У той же час в існуючих професіограмах не реалізовані повною мірою ті вихідні позиції, які повинні були б бути врахованими при їх розробці, а саме: цільова настанова; концептуальний підхід, що має за основу дослідження професії; особливості самої спеціальності, для якої розробляється модель. Варто акцентувати, що саме вихідні позиції визначають обсяг, структуру й зміст професіограми.

Різновидом текстової моделі є кваліфікаційна характеристика фахівця. Кваліфікаційна характеристика фахівця з готельного господарства – це документ, що визначає узагальнені вимоги до сукупності основних знань, умінь, навичок, необхідних фахівцеві. Цей документ є основою розробки

навчальних планів, програм організації навчального процесу. Щоб сформувати професійні якості працівника, які б відповідали тенденціям розвитку суспільства на сучасному етапі, треба на підставі глибокого аналізу визначити, які якості, знання, уміння, навички сьогодні та у перспективі майбутній фахівець повинен здобути, на виконання яких функцій повинен бути орієнтований [110].

Освітньо-кваліфікаційна характеристика (ОКХ) випускника вищого навчального закладу є державним нормативним документом, у якому узагальнюється зміст освіти, тобто відображаються цілі освітньої та професійної підготовки, визначаються місце фахівця в структурі господарства держави і вимоги до його компетентності, інших соціально важливих властивостей та якостей.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика є складовою галузевого компоненту державних стандартів вищої освіти, в якій узагальнюються вимоги з боку держави, світового співтовариства та споживачів послуг до змісту освіти і навчання. Освітньо-кваліфікаційна характеристика відображає соціальне замовлення на підготовку спеціаліста з урахуванням аналізу професійної діяльності та вимог до змісту освіти і навчання з боку держави та окремих замовників спеціалістів.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика встановлює галузеві кваліфікаційні вимоги до соціально-виробничої діяльності випускника вищого навчального закладу з певної спеціальності та освітньо-кваліфікаційного рівня і державні вимоги до властивостей та якостей особи, яка здобула певний освітній рівень відповідного фахового спрямування.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика використовується за умов:

- визначення первинних посад випускників вищих навчальних закладів та умов їх використання;
- визначення об'єкта, цілей освітньої та професійної підготовки;
- розробці та коригуванні освітньо-професійної підготовки фахівців певних освітнього та освітньо-кваліфікаційного рівнів;

- розробці засобів діагностики рівня освітньо-професійної підготовки фахівця;
- визначення змісту навчання як бази для опанування нових спеціальностей, кваліфікацій;
- визначення змісту навчання в системі перепідготовки та підвищення кваліфікації;
- атестації випускників вищих навчальних закладів та сертифікації фахівців;
- укладання договорів або контрактів щодо підготовки фахівців;
- професійної орієнтації здобувачів фаху;
- визначення критеріїв професійного відбору;
- прогнозування потреби у фахівцях відповідної спеціальності та освітньо-кваліфікаційного рівня і при плануванні їх підготовки;
- обґрунтування переліку спеціальностей та спеціалізацій вищої освіти;
- визначення кваліфікації фахівців;
- розподілення та аналізу використання випускників вищих навчальних закладів [126].

Блок особистісних характеристик включає професійно значущі параметри фахівця, які необхідні йому для виконання професійних завдань і суспільних обов'язків.

Водночас варто враховувати, що здатність і вміння виконувати необхідні трудові функції у сполученні з певним набором психічних властивостей, що дозволяють відповідально й самостійно діяти, визначають професійну компетентність людини [3].

Передусім в умовах ринкових відносин фахівець з готельного господарства повинен бути соціально мобільним, конкурентоспроможним, готовим до зміни професії, набуття додаткових компетенцій.

Отже, рівень компетентності фахівця з готельного господарства зумовлений рівнем його підготовки, професійною спрямованістю та особистісними якостями.

Аналізуючи вищезазначене, враховуючи власний професійний досвід можна запропонувати наступні показники ключових особистісних компетенцій фахівця з готельної справи (рис. 1.1).

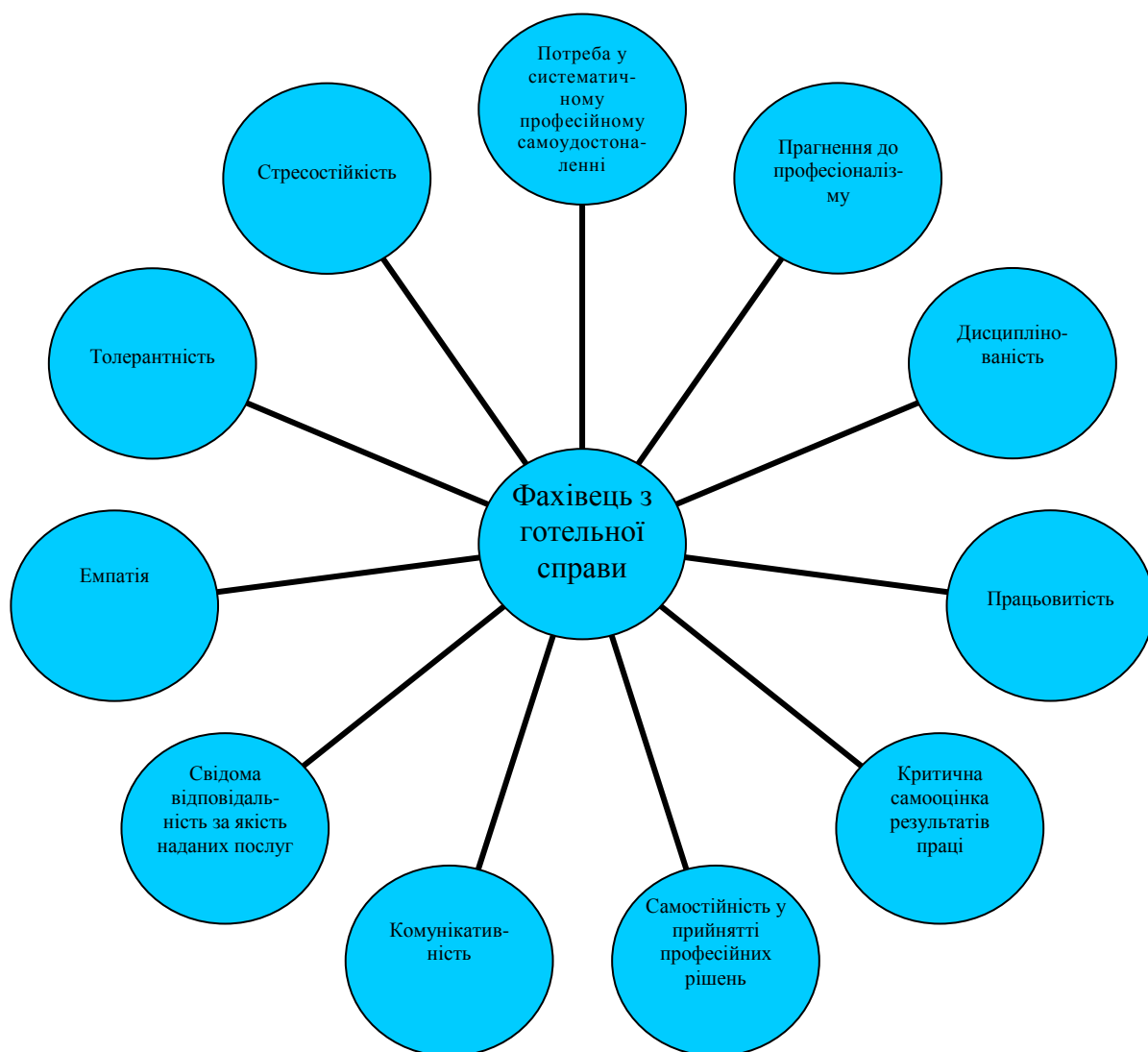


Рис. 1.1 Показники ключових особистісних компетенцій фахівця з готельної справи

Розглянута структура компонента „ключові особистісні компетенції” охоплює не всі властивості фахівця як суб’єкта діяльності. Зокрема, не розглядаються такі з них, як: індивідуально-типологічні, розумові та ряд інших, тобто властивості психологічного й психофізіологічного характеру, які є предметом дослідження при розробці психограм.

На підставі аналізу літератури з проблеми дослідження ми дійшли висновку, що основні складові професійної компетентності фахівця з

готельного господарства це ключові особистісні, ключові засадові компетенції та ключові спеціальні компетенції. Нами на прикладі підготовки фахівця готельної справи було досліджено характер та особливості професійної діяльності фахівця стосовно конкретних посад фахівця з готельної справи:

- адміністратор ;
- консьєрж готельного комплексу;
- оператора автоматизованого розрахунку в готелі;
- портьє;
- черговий по поверху (готелю, кемпінгу, пансіонату).

Більш детально розглянемо вимоги до адміністратора готелю та чергового по поверху щодо забезпечення ефективності обслуговування та спілкування зі споживачами готельних послуг (рис.1.2, 1.3).

Вище зазначені посадові особи, керуючись кваліфікаційною характеристикою, **повинні знати:** нормативно-законодавчі акти з питань економічного та соціального розвитку держави, а також розвитку та удосконалення готельної галузі і туристсько-екскурсійного обслуговування; правила користування та внутрішнього розпорядку в готелі; правила техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни; прейскуранти цін на номери, місця та платні послуги в готелі; технологію прийому та обслуговування; розташування і термін роботи усіх служб готелю; відповідні прикладні програми ПК; довідкову інформацію району і міста; правила міжнародного етикету, стандарти обслуговування;

одну-дві іноземні мови в обсязі професійно-орієнтованої лексики.

Указані посадові особи, керуючись кваліфікаційною характеристикою мають такі обов'язки:

Консьєрж готелю керується нормативно-законодавчими актами з питань економічного та соціального розвитку держави, а також розвитку та удосконалення готельної галузі і туристсько-екскурсійного обслуговування.

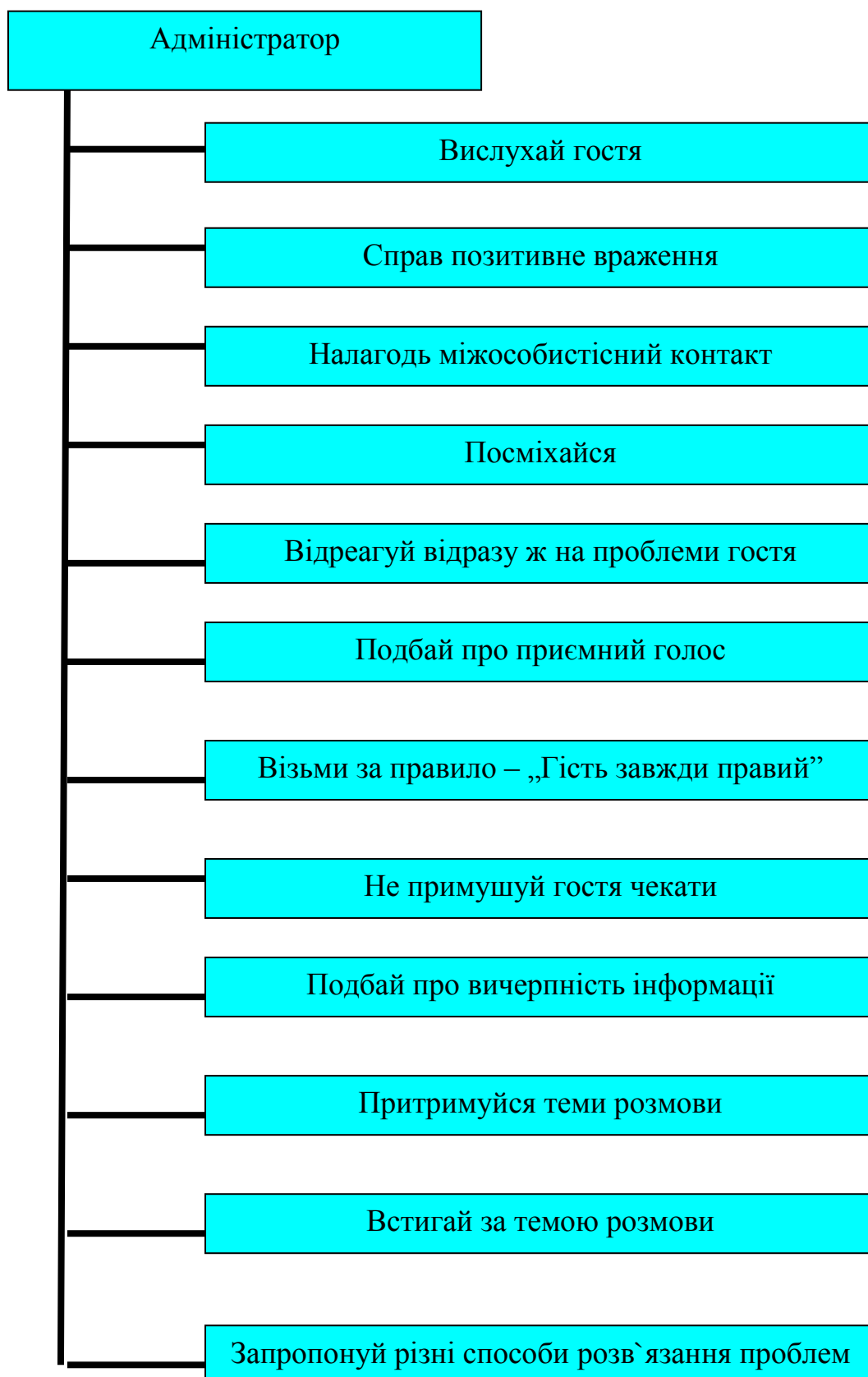


Рис. 1.2 Вимоги до адміністратора щодо спілкування зі споживачами готельних послуг

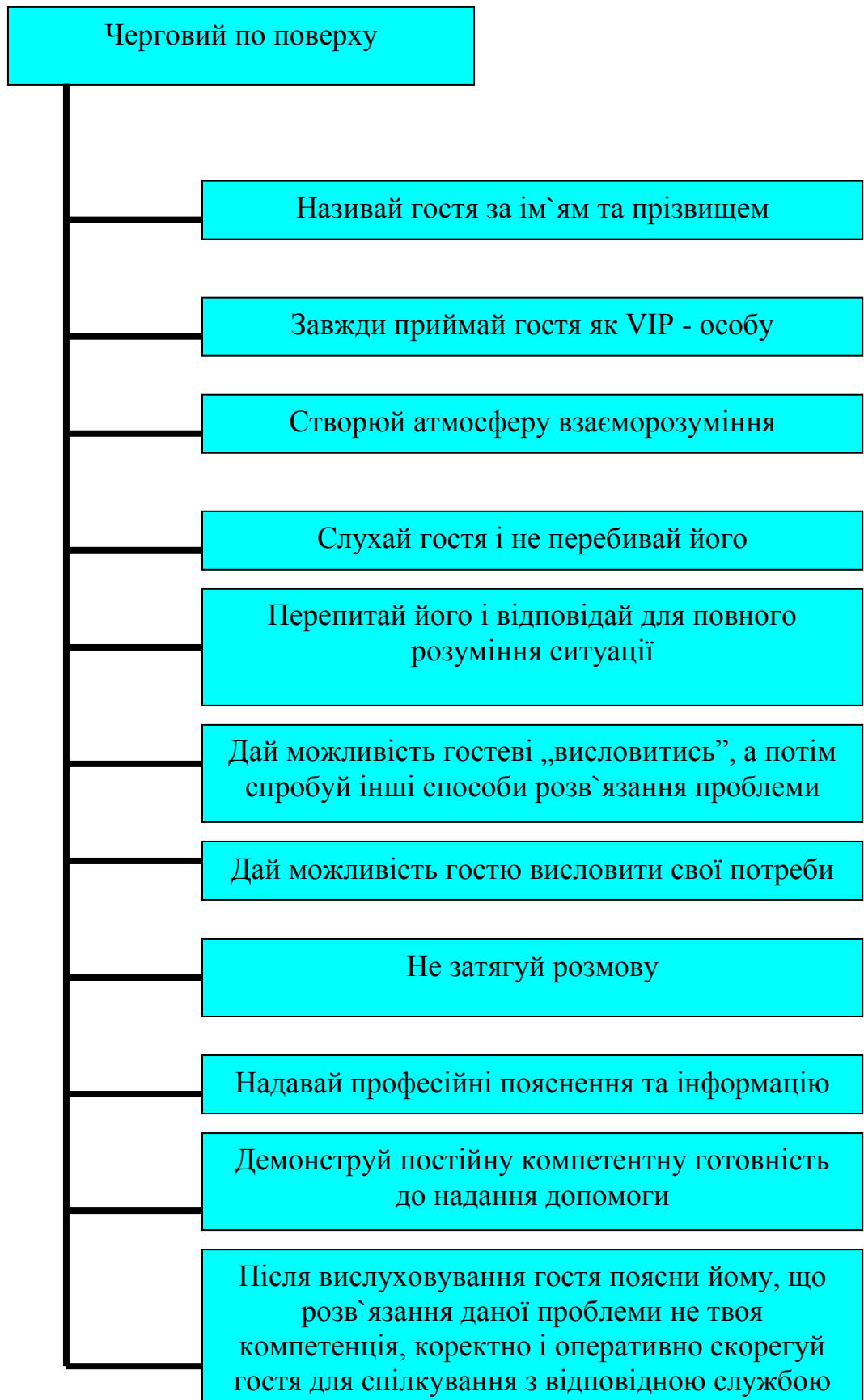


Рис. 1.3 Вимоги до чергового по поверху щодо забезпечення ефективності обслуговування.

Забезпечує ефективне, швидке та уважне обслуговування гостей у відповідності з правилами прийому і обслуговування гостей. Контролює роботу персоналу, який надає гостям послуги швейцара, підносиць багажу, посильних, агентів із супроводження до номерів. Разом з адміністратором виконує функції по виконанню усіх замовлень гостей, відповідає за своєчасність передачі інформації щодо потреб гостей по змінам працюючих. Уживає заходи щодо скарг гостей. Слідкує, щоб інформація про готель, а також район, в якому знаходиться готель, була легкодоступною та своєчасною. Супроводжує гостей за класом обслуговування VIP (особлива увага) до номеру. Приймає від гостей замовлення на доставку квитків на всі види транспорту, екскурсії, квитків на культурно-розважальні заходи, місця в ресторані, таксі, оренду автотранспорту та інші послуги. Контролює своєчасну доставку кореспонденції гостям. Забезпечує ведення записів контролю за переміщенням і збереженням багажу і особистих речей гостей, а також дотримання процедури виносу багажу, контактуючи із службою розміщення. Відповідає за дотримання правил етикету, технології обслуговування і культуру під час спілкування з кожним гостем. Підтримує зв'язок із працівниками служби безпеки.

Порт'є готелю керується нормативно-законодавчими актами з питань економічного та соціального розвитку держави, а також розвитку та удосконалення готельної галузі і туристсько-екскурсійного обслуговування. Несе матеріальну відповідальність за збереження ключів від номерів готелю. Здійснює видачу ключів від номеру особам, які проживають у готелі, і контролює своєчасне їх повернення гостями після виїзду. Щоденно надає поверховій службі готелю наряд-завдання на прибиральні роботи і підготовку номерів до розміщення. За дорученням адміністратора реєструє заявки на бронювання номерів (місць), веде журнал обліку осіб, які проживають у готелі, та іншу експлуатаційну документацію. Повідомляє адміністратору оперативні дані щодо номерів (місць), які звільнюються.

Контролює своєчасну оплату міжнародного та міжміського телефонного зв'язку, здійсненого проживаючими готелю. Всі технологічні операції виконує за допомогою автоматизованої системи управління. Наглядає за чистотою і порядком у вестибюлі. Дотримується правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку готелю. Підтримує зв'язок із працівниками служби безпеки. У разі відсутності адміністратора виконує його функції.

Адміністратор готелю керується нормативно-законодавчими актами з питань економічного та соціального розвитку держави, а також розвитку та удосконалення готельної галузі і туристсько-екскурсійного обслуговування. Організовує роботу працівників згідно функціональним обов'язкам, здійснює прийом, розміщення і реєстрацію гостей у відповідності з правилами прийому і обслуговування, іншими нормативними актам. Оформлює виїзд гостей, здійснює розрахунок, включаючи підтвердження кредитними картками за проживання і надані послуги, депонуючи готівку і чеки на кінець кожної зміни згідно встановленого порядку. Веде облік проживаючих у готелі, здійснює контроль за звільненням номерів і місць, оформлює переведення осіб, що проживають у готелі, з одного номера в інший за їх проханням, складає відомість завантаження готелю на поточну добу. Всі технологічні операції з прийому і обслуговування гостей виконує за допомогою автоматизованої системи управління. Підтримує функціональний зв'язок із службами бронювання, телефонних операторів, консьєржів, а також із господарчими службами з метою забезпечення якісного обслуговування гостей. Щоденно продивляється книгу записів чергових на поверсі і в разі необхідності вживає заходів по виправленню ситуації, відповідає за своєчасність передачі інформації щодо потреб гостей по змінам працюючих. Вживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі.

Оператор автоматизованого розрахунку в готелі здійснює розрахункові операції за послуги готелю готівкою, кредитними картками, безготівковим розрахунком. Забезпечує порядок оформлення касових документів у відповідності до нормативних документів, що регламентують ведення касових операцій. Відповідає за збереження грошових засобів та грошових документів, дотримуючись суворої касової дисципліни. Надає проживаючим повну інформацію з питань цін на послуги готелю та іншу інформацію в межах своїх повноважень. Приймає участь у складанні актів на пошкодження матеріальних цінностей і здійснює відшкодування з винних осіб у встановленому порядку. Складає оперативний звіт, зведені довідки на основі первинного обліку. Здійснює перевірку кінцевих розрахунків за проживання та надані послуги. Інкасує грошові виручки в установленому порядку. Всі розрахункові операції виконує за допомогою прикладних програм на ПК. Уживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів у межах своїх повноважень. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку в готелі.

Черговий по поверху готелю керується нормативно-законодавчими актами з питань економічного та соціального розвитку держави, а також розвитку та удосконалення готельної галузі і туристсько-екскурсійного обслуговування. Здійснює розміщення гостей на поверсі згідно технології прийому і обслуговування гостей на поверсі. Організовує роботу покоївок по забезпеченню належних умов для проживання в готелі. Підтримує функціональний зв'язок з адміністратором служби прийому і обслуговування, а також із господарчими службами. Слідкує за чистотою і санітарним станом жилих та службових приміщень. Уживає заходи щодо усунення несправностей та пошкоджень у номерах, службових приміщеннях, місцях загального використання. Веде облік стану підзвітного майна. Забезпечує зберігання технічних засобів, господарського інвентарю, його відновлення, поповнення і раціональне використання, а

також слідкує за нормами витрат м'яких засобів та інших матеріалів. Сприяє своєчасному розрахунку проживаючими за надані послуги. Веде облік вільних номерів та місць у номерах і повідомляє чергового адміністратора про їх наявність. Вживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів у межах своїх повноважень. Приймає та здає чергування у відповідному порядку. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку в готелі.

Отже, складові професійної компетентності потрібно характеризувати в контексті ключових компетенцій фахівця за ступенем професійної кваліфікації, характером та результатами виконуваної роботи, умінням співвіднести знання з метою та професійними потребами, використанням цих можливостей та умінь на практиці. Важливим у забезпеченні потрібного рівня компетентності фахівця є вільне володіння однією іноземною мовою та володіння другою іноземною мовою в межах професійної лексики.

На підставі аналізу теоретичних джерел пропонуємо наступні показники *засадових професійних компетенцій* та *показники спеціальних професійних компетенцій* фахівця з готельної справи (рис.1.4, 1.5), стверджуючи, що компетентний фахівець з готельного господарства в сучасних умовах праці має знати основні державні документи, що регламентують діяльність туризму та готельних підприємств, правила користування та внутрішнього розпорядку в готелі; правила техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни; нормативно-правові документи, що забезпечують приймання та обслуговування; технології прийому та обслуговування гостей, стандартів обслуговування; знання однієї-двох іноземних мов у межах професійно-орієнтованої лексики.

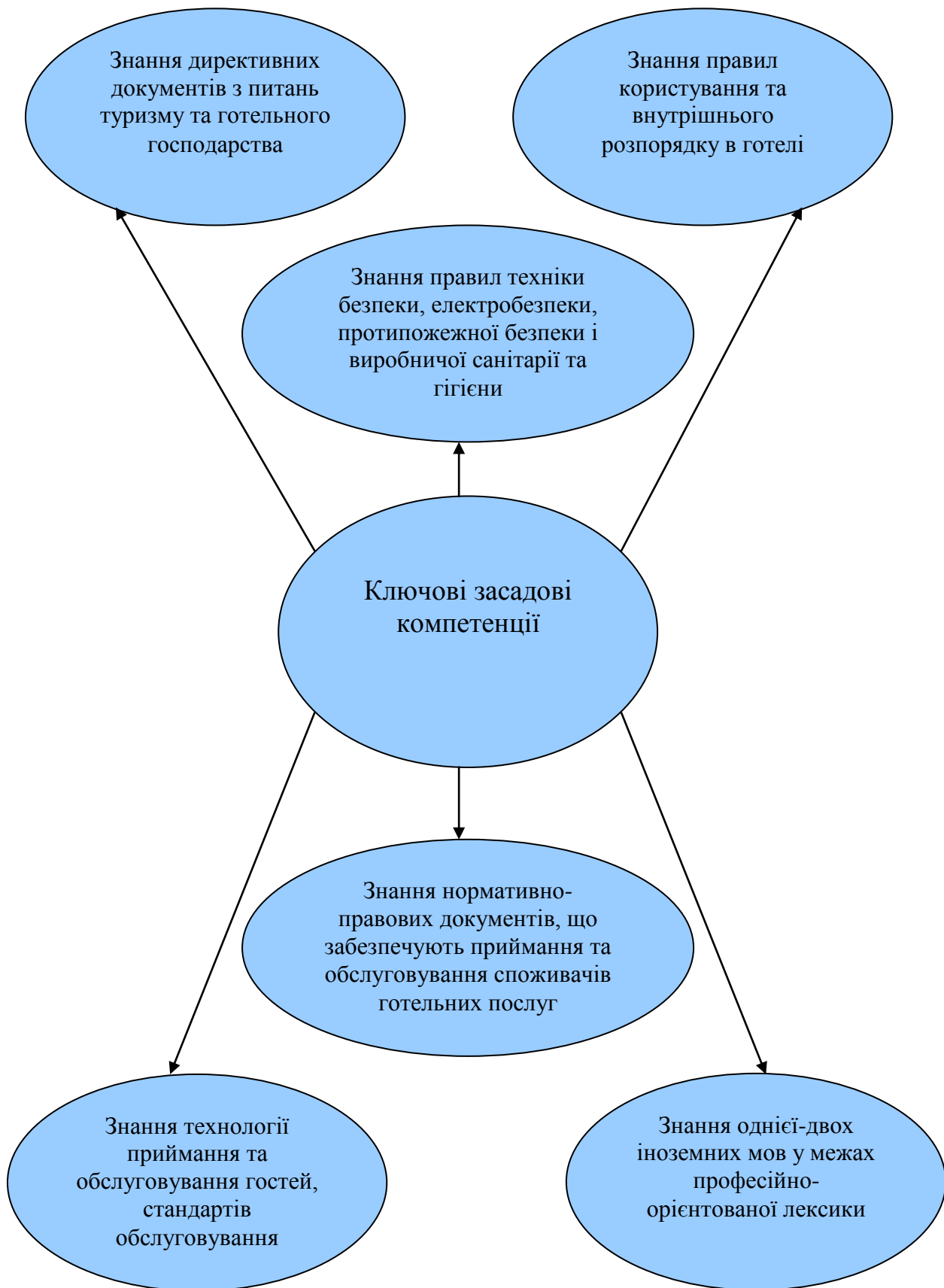


Рис. 1.4 Показники засадових професійних компетенцій фахівця з готельного господарства

Важливим при цьому є здатність забезпечувати потрібний рівень якості готельних послуг у відповідності до існуючих нормативно-експлуатаційних документів та чинного законодавства України, організувати роботу підрозділу з додержання правил техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії гігієни, володіти методами упередження конфліктних ситуацій, дотримуючись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартів обслуговування, вміти коригувати номенклатуру та обсяги надання послуг, володіти сучасними інформаційними технологіями щодо організації і надання готельних послуг.



Рис. 1.5 Показники спеціальних професійних компетенцій фахівця з готельного господарства

Це дало нам можливість запропонувати наступну структуру професійної компетентності фахівця з готельного господарства (рис.1.6).



Рис.1.6 Структура професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи

У структурі професійної компетентності фахівця з готельного господарства наведені конкретні аспекти його професійної діяльності, якість виконання яких дає змогу зробити висновки щодо складових професійної компетентності фахівця, а саме: професійна компетентність майбутнього фахівця з готельних послуг забезпечується формуванням ключових особистісних (забезпечення інтерперсонального спілкування зі споживачами послуг), ключових засадових (володіння теоретичними знаннями стосовно надання базового стандарту послуг) та ключових спеціальних компетенцій

(володіння практичними спеціальними вміннями і навичками у наданні послуг відповідно до посади).

На основі визначених компонентів і показників професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства нами були визначені рівні досліджуваного феномену: низький, середній, достатній, високий.

Низький рівень професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства характеризується, насамперед, відсутністю потреби у систематичному професійному самовдосконаленні, прагнення до професіоналізму. Рівень працьовитості, дисциплінованості, комунікативності, толерантності є недостатнім, критична самооцінка результатів праці та самостійність у прийнятті професійних рішень майже повністю відсутні. У таких студентів відсутні знання директивних документів із питань готельного господарства, знання нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування туристів. Технологією прийому та обслуговування гостей не володіють. Іноземних мов у межах професійно-орієнтованої лексики не знають. Для них характерний низький рівень сформованості практичних умінь і навичок, необхідних для здійснення технологічного процесу приймання і обслуговування, володіння технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій. Вони не вміють дотримуватись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування; володіння методами профілактики конфліктних ситуацій у вирішенні виробничих проблем також не спостерігається.

Середній рівень професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства передбачає наявність потреби у систематичному професійному самовдосконаленні, прагнення до професіоналізму; студенти фрагментарно демонструють працьовитість, дисциплінованість, комунікативність, толерантність тощо. Респонденти цього рівня інколи

критично можуть оцінити результати своєї праці та виявити самостійність у прийнятті професійних рішень. Мають елементарні знання директивних документів із питань готельного господарства, знання нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування туристів. Технологією прийому та обслуговування гостей володіють частково. Їм притаманний елементарний рівень сформованості практичних умінь і навичок, необхідних для здійснення технологічного процесу приймання й обслуговування, володіння технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій. Вони вміють дотримуватись норм гостинності (під контролем викладача) за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування; фрагментарно демонструють володіння методами профілактики конфліктних ситуацій у вирішенні виробничих проблем.

Достатній рівень професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства передбачає: наявність потреби у систематичному професійному самовдосконаленні, прагнення до професіоналізму. Студенти демонструють працьовитість, дисциплінованість, комунікативність, толерантність тощо. Респонденти цього рівня здатні до критичної оцінки результатів своєї праці та виявляють самостійність у прийнятті професійних рішень. Мають достатні знання директивних документів із питань готельного господарства, знання нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування туристів. Технологією прийому та обслуговування гостей володіють добре. Їм притаманний достатній рівень сформованості практичних умінь і навичок, необхідних для здійснення технологічного процесу приймання й обслуговування, володіння технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій. Вони вміють дотримуватись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування;

демонструють володіння методами профілактики конфліктних ситуацій у вирішенні виробничих проблем.

Високий рівень професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства характеризується яскраво вираженими потребами у систематичному професійному самовдосконаленні, прагненням до професіоналізму, постійним прагненням підвищити рівень своєї професійної компетентності. Студенти демонструють особливу працьовитість, дисциплінованість, самостійність, комунікативність, толерантність тощо. Респонденти цього рівня завжди критично можуть оцінити результати своєї праці, постійно виявляючи самостійність, креативність у прийнятті професійних рішень. Демонструють ґрунтовні знання директивних документів із питань готельного господарства, знання нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування туристів. Технологією прийому та обслуговування гостей володіють відмінно, на високому рівні. Їм притаманний високий рівень сформованості практичних умінь і навичок, необхідних для здійснення технологічного процесу приймання і обслуговування, високий рівень володіння технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій. Вони завжди дотримуються норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування; на високому рівні володіють методами профілактики конфліктних ситуацій у вирішенні виробничих проблем.

У параграфі даного розділу нами розглянуто показники та компоненти ключових особистісних, ключових засадових та ключових спеціальних компетенцій фахівців з готельної справи, розроблено структуру професійної компетентності майбутнього фахівця та визначені рівні досліджуваного феномену.

2.2. Розробка змістового забезпечення формування професійної компетентності фахівця з готельного господарства

Розробка змістового забезпечення формування професійної компетентності фахівця з готельної справи потребує чіткого визначення методологічних підходів щодо опрацювання відповідної навчальної інформації.

Методологічні засади розробки змісту навчання досліджували С. Гончаренко, Р. Гуревич, В. Ледньов та ін. У наукових працях учених обгрунтовано принципи і підходи щодо розробки змісту навчання, форм його реалізації у навчальному процесі.

Однак змістове забезпечення розробки змісту процесу формування професійної компетентності фахівця з готельної справи ще недостатньо досліджено.

На нашу думку, зміст процесу формування професійної компетентності фахівця з готельної справи має здійснюватися на основі ґрунтовного аналізу сучасних особливостей професійної діяльності фахівця. При відборі відповідного змісту навчання нами враховувалися класичні дидактичні принципи і підходи щодо системного забезпечення цілісного формування складових ключових професійних компетенцій професійної компетентності.

Професійна підготовки майбутніх фахівців здійснюється у відповідності до Галузевого стандарту вищої освіти, освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки молодшого спеціаліста, напряму підготовки 0504 „Туризм” зі спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” [126].

Однак сучасні зміни, що відбуваються на ринку готельних послуг, зумовлюють потребу внесення суттєвих змін і доповнень до галузевих стандартів вищої освіти щодо змістового забезпечення професійної компетентності фахівця. Діючі стандарти не віддзеркалюють формування сучасних компетенцій фахівця з готельних послуг. Недосконалою є практична

складова, яка не забезпечує здатність майбутнього фахівця до ефективного застосування професійних умінь в умовах реального виробництва. Не виокремлено ключові професійні компетенції, не висвітлено відповідне змістове забезпечення.

Так, В. Лозовецька зазначає, що методологічні засади змістового забезпечення професійної компетентності фахівця туристичної галузі мають передбачати такі чинники:

- відображення в змісті навчання професійно-спрямованої структурованої інформації проблемного характеру, професійно обґрунтованого вибору мотивів та цілей навчального процесу в контексті потрібної якості послуг і конкурентоспроможності продукту туризму;
- виконання реальних проектних завдань та програм, спрямованих на удосконалення якості послуг, забезпечення конкурентоспроможності продукту праці для реальних закладів туризму [75].

В. Лозовецька наголошує, що сьогодні ринок праці вимагає чіткого визначення професійної компетентності спеціалістів різного рівня, розкриття професійної значимості їх виробничих функцій, відображення шляхів формування потрібної системи інтегрованих знань та вмінь. А тому важливим є побудова відповідного змістового забезпечення процесу формування компетентності фахівця на основі ґрунтовного аналізу майбутньої професійної діяльності фахівця [78].

На думку В. Лозовецької, найбільш важливими компонентами відповідної компетентності викладача щодо розробки змісту професійної підготовки фахівця є:

- здатність до діагностики та аналізу соціально-економічних умов професійної діяльності;
- визначення основних виробничих функцій;
- визначення типових і нетипових задач діяльності;
- оновлення змісту, форм та методів навчання;
- опрацювання форм реалізації змісту навчання [79].

Аналіз професійної діяльності фахівця з готельної справи, дав змогу визначити відповідні виробничі функції і завдання в контексті сучасних вимог і потреб, розробити перелік відповідних умінь і здатностей, на цій основі обґрунтувати зміст основних структурних ключових компетенцій професійної компетентності фахівця готельної справи. Розглянемо це дещо ґрунтовніше.

Сучасна професійна діяльність фахівців з готельної справи передбачає здійснення відповідних функцій таких, як:

- організаційна;
- планувально-аналітична;
- технологічна;
- контрольна [126].

Нами розроблено загальну структуру змістового забезпечення виробничих функцій фахівця з готельної справи за такою схемою: функція → змістове забезпечення.

Зміст організаційної функції:

- обґрунтовано планувати роботу персоналу готелю, господарської діяльності підрозділу;
- обслуговувати споживачів готельних послуг, здійснювати розподіл роботи функціональних працівників згідно з виконанням ними технологічних циклів та операцій;
 - оперативно забезпечувати організацію обслуговування, використовуючи нормативно-правові та експлуатаційні документи;
 - виконувати технологічні операції із надання готельних послуг у підрозділі на основі використання раціональних форм і методів праці;
 - здійснювати розподіл обов'язків та визначати рівень відповідальності працівників згідно з посадовими інструкціями;
 - забезпечити збалансованість дій основних, допоміжних та обслуговуючих служб;
 - формувати культуру обслуговування в підрозділі, використовуючи механізм правового, організаційного та економічного забезпечення;

- у розв'язанні виробничих проблем, володіти методами профілактики конфліктних ситуацій і технікою роботи зі споживачами;
- відповідно до правил міжнародного етикету і стандартів обслуговування, дотримуватись вимог надання послуг;
- згідно з своєю компетенцією розглядати конфліктні ситуації між персоналом, споживачами і персоналом та вживати необхідні заходи для їх розв'язання;
- з урахуванням індивідуальних особливостей виконавців, трудової поведінки, сумісності, добирати склад первинних колективів;
- ураховуючи правові аспекти та демократичні принципи, підтримувати належні соціально-економічні відносини між членами трудового колективу;
- для створення власного іміджу, удосконалювати його складові: зовнішній вигляд, манери, ораторське мистецтво тощо;
- під час роботи організувати матеріально-технічне забезпечення надання послуг;
- проводити і організувати виробничі інструктажі керівниками відповідних служб;
- використовувати ефективні системи мотивації праці відповідно до професійних та ділових якостей, складності робіт та умов праці;
- з метою формування необхідного кваліфікаційного складу працівників організувати підготовку та перепідготовку кадрів;
- використовуючи нормативно-правові акти та враховуючи умови обслуговування, організувати співпрацю з іншими господарськими підрозділами щодо надання якісних послуг;
- організувати навчання персоналу підрозділу щодо забезпечення відповідальності за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, з питань безпеки праці, безпеки життєдіяльності, виробничої санітарії та гігієни, боротьби зі СНІДом, профілактики інших інфекційних захворювань.

Зміст планувально-аналітичної функції:

- складати оперативні плани та вносити пропозиції щодо перспективних планів діяльності відповідного підрозділу, користуючись стандартними методиками;
- забезпечувати облік та збереження матеріально-товарних цінностей підрозділу;
- здійснювати реалізацію послуг підрозділу;
- вносити пропозиції щодо коригування номенклатури та обсягів надання послуг з урахуванням попиту за показниками економічної діяльності;
- вносити пропозиції щодо проведення ремонтних робіт та реконструкції, враховуючи нормативно-технічну документацію наявного обладнання та санітарно-гігієнічні вимоги до утримання приміщень об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, курортних закладів тощо);
- планувати впровадження нових технологій обслуговування, інформаційних та інших додаткових послуг в підрозділі з метою підвищення рівня комфорту обслуговування, враховуючи умови його діяльності;
- визначати потреби в матеріально-технічному забезпеченні обслуговування споживачів з урахуванням конкретних умов технології обслуговування, технічної характеристики обладнання, правил виробничої санітарії;
- планувати чисельність працівників підрозділу, робочий час та фонд їх заробітної плати;
- здійснювати економічний аналіз діяльності підрозділу за певний звітний період, використовуючи планові та звітні показники, стандартні методики та інструментарій аналітичної роботи;
- аналізувати ефективність технології обслуговування;
- аналізувати ефективність використання фондів трудових, матеріальних і фінансових ресурсів у підрозділі;

- аналізувати обсяг реалізації послуг в підрозділі з метою прогнозування отримання прибутків;

- аналізувати продуктивність праці у підрозділі і розробляти заходи щодо її підвищення відповідно до нормативно-правових документів;

- розробляти заходи щодо поліпшення якості надання послуг на основі постійного аналізу з урахуванням потенціалу підрозділу та систематизованої інформації від замовників.

Зміст технологічної функції:

- застосовувати відповідні технології для комплексного обслуговування споживачів послуг, враховуючи форми організації туристичних подорожей;

- вміти надавати послуги згідно з вимогами до певної категорії об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, курортних закладів тощо) та класу обслуговування;

- здійснювати технологічні цикли та операції в підрозділі, враховуючи призначення підприємства;

- володіти технологічними операціями з оформлення та розрахунку зі споживачами послуг;

- забезпечувати організацію технологічних циклів та операцій, вносити зміни в здійснення технології обслуговування, використовуючи нові види обладнання і устаткування;

- запроваджувати раціональні прийоми і методи технологічних циклів резервування, бронювання і тимчасового розміщення (проживання) споживачів послуг;

- забезпечувати технологічний зв'язок служби приймання зі службою на поверсі;

- упроваджувати раціональні методи обслуговування, нові технології підготовки номерного фонду до експлуатації;

- сприяти забезпеченню персональними комп'ютерами, оргтехнікою та іншими технічними засобами для здійснення технологічного процесу в

підрозділі;

- володіти технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій;

- вміти складати експлуатаційні документи, що забезпечують технологічний процес підрозділу, використовуючи оргтехніку, автоматизоване робоче місце;

- вміти використовувати механізми та обладнання під час обслуговування, дотримуючись правил безпеки.

Зміст контрольної функції:

- здійснювати контроль за додержанням встановлених норм обслуговування шляхом ведення супроводжувальної документації, дотриманням правил безпеки життєдіяльності, охорони праці, протипожежної безпеки, виробничої санітарії, особистої гігієни, використовуючи інформацію обліку та аналізу;

- контролювати здійснення виробничого процесу з надання послуг у підрозділі відповідно до технічних, технологічних, економічних показників підприємства;

- контролювати ведення обліку та зберігання матеріальних цінностей підрозділу;

- здійснювати контроль за дотриманням культури обслуговування у підрозділі;

- контролювати своєчасність здійснення розрахунків і надходження платежів;

- контролювати своєчасне виконання співробітниками підрозділу організаційно-розпорядчих рішень, використовуючи принципи зворотного зв'язку;

- контролювати параметри мікроклімату службових і житлових приміщень, вміти їх змінювати відповідно до існуючих норм, користуючись відповідними приладами;

- контролювати хід виконання заходів щодо забезпечення ефективного

використання фінансових, трудових, матеріальних ресурсів підрозділу;

- контролювати забезпеченість виробничого процесу кваліфікованими працівниками, виходячи з потреб технологічного процесу, нормативів праці;

- контролювати стан незавершеного виробництва, забезпечення ресурсами, технічними засобами та транспортом;

- використовувати міжнародні, національні стандарти та діючі нормативно-правові документи, що регламентують якість надання послуг;

- брати участь у підготовці до атестації або переатестації готельного підприємства за рівнем комфорту [126].

Аналізуючи відповідні виробничі функції, що забезпечуються певним комплексом професійних умінь, можна виділити ключові особистісні, засадові та спеціальні компетенції щодо професійної компетентності фахівця з готельної справи. Розглянемо це дещо конкретніше.

Ключові особистісні компетенції:

Розуміння та сприйняття етичних норм поведінки відносно інших людей і відносно природи (принципи біоетики):

- сприяти формуванню переконань і ціннісних орієнтацій відповідно до ідеалів гуманізму, демократії, патріотизму і взаєморозуміння між людьми і народами, вироблення активної громадянської позиції.

Розуміння необхідності та дотримання норм здорового способу життя:

- розробляти і підтримувати здоровий режим роботи і відпочинку;
- підтримувати і відновлювати працездатність, фізичні і духовні сили;
- фізично самовдосконалюватися і пропонувати вести здоровий спосіб життя.

Здатність навчатися:

- уміти збагачувати свій інтелект шляхом самоосвіти;
- уміти усвідомлювати завдання, планувати і організовувати їх виконання, розкривати зв'язки речей;
- аналізувати явища і події соціально-політичного, культурного

середовища в їх динамічному розвитку.

Здатність до критики й самокритики:

- аналізувати свою соціальну роль у відповідності зі своїм соціальним статусом, що потребує відповідного рівня естетичної культури;

- критично ставитись до тенденційної інформації.

Креативність, здатність до системного мислення:

- формувати креативний підхід до справи, допитливість, постійне невдоволення досягнутим і безкінечні пошуки нового;

- формувати потребу знаходити задоволення в процесі, постійно вдосконалювати себе, розвивати свої здібності, навички, вносити в трудовий процес елементи творчості;

- здатність вирішувати проблему визначення властивостей цілого на підставі властивостей елементів та властивостей елементів на основі характеристик цілого;

- уміти визначати чітку мету, виявляти альтернативні шляхи її досягнення, врахувати можливі наслідки реалізації мети.

Адаптивність і комунікабельність:

- здатність до спільної діяльності, що обумовлюється загальною метою і ціннісними орієнтаціями соціальних груп, особистості із середовищем;

- уміти погоджувати самооцінку і власні домагання з можливостями і вимогами соціального середовища;

- діагностувати компоненти спілкування, визначати мету впливу на людину.

Наполегливість у досягненні мети:

- уміти керуватись у своїх діях стійкими переконаннями, принципами, глибоко усвідомлювати свої завдання та необхідність їх здійснювати;

- здатність своєчасно та обдуманно приймати рішення, гальмувати негативні прагнення і дії, долати труднощі, що виникають на шляху до досягнення мети.

Турбота про якість виконуваної роботи:

- виявляючи сумлінність, ініціативність, ретельність та серйозність, уміти раціонально організувати свою діяльність, керувати, направляти та координувати діяльність підлеглих працівників.

Толерантність:

- на практичному рівні володіти етикетом, уміти будувати поведінку у професійних і міжособистісних стосунках, толерантно ставитись до протилежних вимог.

Екологічна грамотність:

- застосовувати базові екологічні знання при формуванні особистого ставлення до об'єктів й суспільства, при ствердженні активної природоохоронної життєвої позиції і формуванні світоглядних орієнтирів на основі нових екологічних концепцій;

- уміти орієнтуватись у законодавстві, що регулює екологічні правовідносини.

Інструментальна складова ключової особистісної компетенції.

Здатність до письмової й усної комунікації рідною мовою:

- на високому культурному рівні користуватися двома формами ділового мовлення: усним і писемним;

- застосовувати основні правила оформлення документів, уміти добирати відповідні терміни з фаху для грамотного оформлення ділових паперів.

Знання іншої мови (мов):

- уміти читати, відповідати на запитання, вести ділове анотування та бесіду однією з іноземних мов в обсязі, необхідному для спілкування в соціально-побутовій, культурній та професійній сферах.

Навички роботи з комп'ютером:

- на основі знань про структуру ПК, загальних принципів функціонування основних пристроїв використовувати ПК, його периферійні пристрої, комп'ютерну техніку для розв'язання практичних завдань;

- володіти навичками впровадження, обробки, збереження та виведення інформації.

Навички керування інформацією:

- формувати інформаційне забезпечення діяльністю, використовуючи різні джерела інформації;
- вивчати досвід роботи та обмінюватися інформацією в менеджменті однотипних підрозділів, підприємств;
- використовувати сучасні інформаційні технології, доводити інформацію до виконавців, тримати їх у курсі справ, зацікавлювати у вирішенні проблем.

Дослідницькі уміння:

- досліджувати чинники впливу на ефективність діяльності підприємства (підрозділу);
- враховуючи вітчизняний та зарубіжний досвід, потреби ринку готельних послуг, вносити обґрунтовані пропозиції щодо впровадження у виробництво нових технологій обслуговування.

Ключові засадові компетенції:

Базові уявлення про основи філософії, психології, педагогіки, що сприяють розвитку загальної культури й соціалізації особистості, схильності до етичних цінностей, знання вітчизняної історії, економіки й права, розуміння причинно-наслідкових зв'язків розвитку суспільства й уміння їх використовувати в професійній і соціальній діяльності:

- з'ясовувати причинно-наслідкові зв'язки в історичних подіях минулого, аналізувати й узагальнювати історичний матеріал у певній системі, порівнювати історичні факти на основі здобутих із різних джерел знання;
- порівнювати, пояснювати, аналізувати і критично оцінювати історичні факти та діяльність осіб, спираючись на отримані знання на основі альтернативних поглядів на проблеми;
- проникати в сутність явищ і процесів реального світу, свідомо використовувати знання наук у пізнавальній, практичній, виробничій та організаційно-виховній діяльності;

- вирішувати професійні завдання в сучасних умовах державотворення, в процесі формування ринкової економіки, становленні багатопартійної системи і відповідних соціально-політичних відносин в Україні;

- аналізувати явища духовного життя, орієнтуватися у надбаннях духовної культури людства;

- розрізняти світобачення і світорозуміння кожної культурно-історичної епохи;

- застосовувати знання буття світу людини для розв'язання професійних завдань, соціальних проблем, створення відносин у колективі;

- культурологічні питання сучасності розглядати з позицій використання надбань народів світу та вшанування традицій і звичаїв своїх предків;

- діагностувати індивідуально-психологічні особливості людини та їх вплив на емоційний стан особи, керувати своїм емоційним станом;

- визначати особливості сучасного виховання особистості та його закономірності;

- аналізувати проблемні ситуації, прогнозувати наслідки проблемних ситуацій;

- вносити свій вклад у гармонізацію людських міжнаціональних, міжпартійних відносин у колективі працівників;

- формувати сучасну політичну культуру, вміти відстоювати свою життєву позицію;

- створити власний імідж: зовнішній вигляд, манери, володіти ораторським мистецтвом, позитивною енергетикою;

- уміти визначати об'єкт, мету, форми і методи соціологічних досліджень;

- уміти аналізувати та оцінювати результати соціологічного дослідження і використовувати їх у практичній діяльності;

- при формуванні виробничих колективів застосовувати знання з питань конституційних прав та обов'язків громадян України;

- застосовувати правові знання при оцінці вчинків і фактів реального життя, які мають юридичне значення;

- брати участь у практичній реалізації державних програм та нормативних документів щодо виробництва. Дотримуватись норм законодавства.

Базові знання фундаментальних розділів математики, в обсязі, необхідному для володіння математичним апаратом відповідної галузі знань, здатність використовувати математичні методи в обраній професії:

- оперувати та застосовувати математичні знання до складання задач економічного змісту;

- використовуючи методи математичного програмування, здійснювати оперативне планування та аналіз роботи підприємства.

Базові знання в галузі інформатики й сучасних інформаційних технологій; навички використання програмних засобів і навички роботи в комп'ютерних мережах, уміння створювати бази даних і використовувати Інтернет-ресурси:

- використовувати ПК, основні системні та прикладні програми для розв'язання практичних завдань;

- виконувати елементарні операції з обслуговування ПК та його пристроїв за допомогою сервісних програм;

- засвоєння технологій роботи у мережі Internet.

Базові знання фундаментальних наук в обсязі, необхідному для освоєння загально професійних дисциплін:

- формувати цілісний погляд на основи економіки як системи знань, науково обґрунтовувати особливості формування і розвитку соціально-економічних явищ в умовах сучасної ринкової трансформації економіки України;

- орієнтуватись у проблемах розвитку підприємництва, ринкових відносин, фінансово-кредитної та банківської систем господарства;

- проводити ґрунтовний аналіз соціальної спрямованості господарської діяльності держави та підприємств, економічного середовища населення в окремих країнах;

- приймати практичні рішення щодо ефективного застосування набутих економічних знань при виконанні своїх професійних обов'язків;

- визначати роль різних чинників у розвитку і територіальній організації підприємств;

- брати участь в ухваленні рішення про місце розміщення нового виробничого підприємства або реорганізації існуючого;

- сформувати здатності для узагальнення та аналізу соціально-економічних явищ та процесів;

- враховуючи чинне законодавство та нормативні вимоги до організації технологічного процесу, регулювати процес виробництва, вживати заходи щодо усунення порушень та запобігання негативних виробничих явищ (аварія, пожежа, тощо);

- забезпечувати навчання персоналу з питань охорони праці, безпеки життєдіяльності та охорони навколишнього середовища.

Базові знання в галузі, необхідні для освоєння загально-професійних дисциплін:

- давати правовий аналіз організаційно-правових форм підприємств, господарських договорів;

- орієнтуватись у законодавстві, що регулює господарсько-правову відповідальність;

- уміти використовувати спеціальні знання і уміння, які спрямовані на отримання заздалегідь окреслених результатів господарювання;

- уміти приймати науково обґрунтовані господарсько-управлінські рішення.

Отже, розробка змістового забезпечення професійної компетентності фахівця готельної справи має здійснюватись на основі розробки змістового

забезпечення основних виробничих функцій та відповідних ключових компетенцій [27].

Аналізуючи вищезазначене можна стверджувати, що розробка змістового забезпечення формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства має здійснюватися на засадах компетентнісно-діяльнісного підходу, ґрунтовного аналізу виробничих функцій і завдань фахівця з дотриманням класичних дидактичних принципів щодо розробки змісту навчання за умови формування відповідних ключових компетенцій у відповідності до сучасних вимог і потреб ринку готельних послуг.

2.3. Педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельної справи у процесі фахової підготовки

Основною метою фахової підготовки кадрів у сфері готельного господарства є формування професійної компетентності фахівця відповідно до сучасних соціально-економічних вимог та потреб. Формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства є досить складним процесом, результативність якого залежить від дотримання певних педагогічних умов.

Педагогічні умови – це педагогічні обставини, що сприяють прояву педагогічних закономірностей. Такою є діалектика можливого та дійсного в навчально-виховному процесі. Звідси виходить реальна можливість управління процесом формування професійної компетентності майбутнього фахівця готельного господарства через організацію відповідних педагогічних умов.

На підставі аналізу теоретичних джерел із проблеми дослідження ми виділяємо такі педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства:

1. організація професійно-мотивованої діяльності майбутніх фахівців з готельної справи;

2. використання компетентнісно-діяльнісного підходу з системним розв'язанням реальних професійних ситуацій і завдань проблемного характеру;

3. застосування модульної технології компетентнісно-орієнтованої навчальної діяльності майбутніх фахівців з готельної справи;

4. активізації самостійної професійної діяльності студентів у процесі проходження навчальної, технологічної та виробничої практик.

Освітнє середовище навчального закладу, яке є складовою частиною соціуму, – найважливіший чинник формування професійної компетентності фахівця з готельного господарства, а саме відповідної професійно-спрямованої системи професійних знань, умінь, навичок на засадах застосування компетентнісно-орієнтованих технологій навчання.

На нашу думку, відповідними педагогічними функціями навчально-виховного процесу щодо процесу формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи мають бути:

- діагностична;
- корегуюча;
- інноваційна;
- розвивальна;
- прогностична (моделююча).

На нашу думку, передбачуваність діагностичної функції в організації компетентнісно-орієнтованого навчання забезпечує успішність підготовки майбутнього фахівця саме тому, що вже на первинному етапі визначаються чіткі уявлення про рівень професійної компетентності, типові і нетипові вимоги і потреби до фахівців у сфері готельного господарства.

Сутність корегуючої функції полягає в усуненні недоліків і суперечностей у професійній підготовці фахівців з готельної справи, внесенні корегувань у формування їх знань і умінь, що передбачає системний аналіз реальних професійних проблем та ситуацій, опрацювання на цій основі відповідних змін до змісту навчання.

Особливою мірою це стосується практичної підготовки майбутнього фахівця з готельної справи, яка потребує системного оновлення змісту практичних вправ та завдань.

Інноваційна функція пов'язана з формуванням компетентності фахівця щодо удосконалення професійної діяльності, застосування сучасних технологій надання послуг у сфері готельного бізнесу.

Розвивальна функція являє собою системний розвиток професійно важливих якостей у майбутнього фахівця з готельного господарства, неперервне зростання рівнів його професійних компетенцій [96].

Прогностична функція спрямована на формування компетентності фахівця щодо проектування результатів професійної діяльності визначення тенденцій розвитку ринку готельних послуг.

На нашу думку, формування професійної компетентності фахівця з готельної справи має враховувати:

- системний аналіз вимог і потреб галузі щодо якості послуг;
- розроблення компетентнісно-орієнтованих технологій навчання із формуванням ключових базових компетенцій фахівця;
- обґрунтування критеріїв професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи;
- оцінювання рівня професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи.

Розглянемо це дещо конкретніше.

Суттєве значення в організації компетентнісно-орієнтованого навчання має застосування принципу проблемності, що в свою чергу відображає вимоги психолого-педагогічних закономірностей стосовно системного розв'язання

професійних проблемних ситуацій і завдань з метою формування відповідного професійного мислення, спрямованого на формування конкретних компетенцій.

Перші ідеї проблемного навчання належать Дж. Дьюї і Дж. Бруннеру. Ідеї проблемного навчання досліджувалися в наукових працях І. Лернера, А. Матюшкіна, М. Махмутова, М. Скаткіна та ін. Один із основоположників проблемного навчання В. Оконь зазначає: „Проблемне викладання ґрунтується не на передаванні готової інформації, а на отриманні учнями певних знань та вмінь шляхом вирішення теоретичних та практичних проблем. Суттєвою характеристикою цього викладання є дослідницька діяльність учня, яка створюється у певній ситуації і змушує його ставити питання-проблеми, формулювати гіпотези та перевіряти їх під час розумових і практичних дій” [93, 107, с. 89].

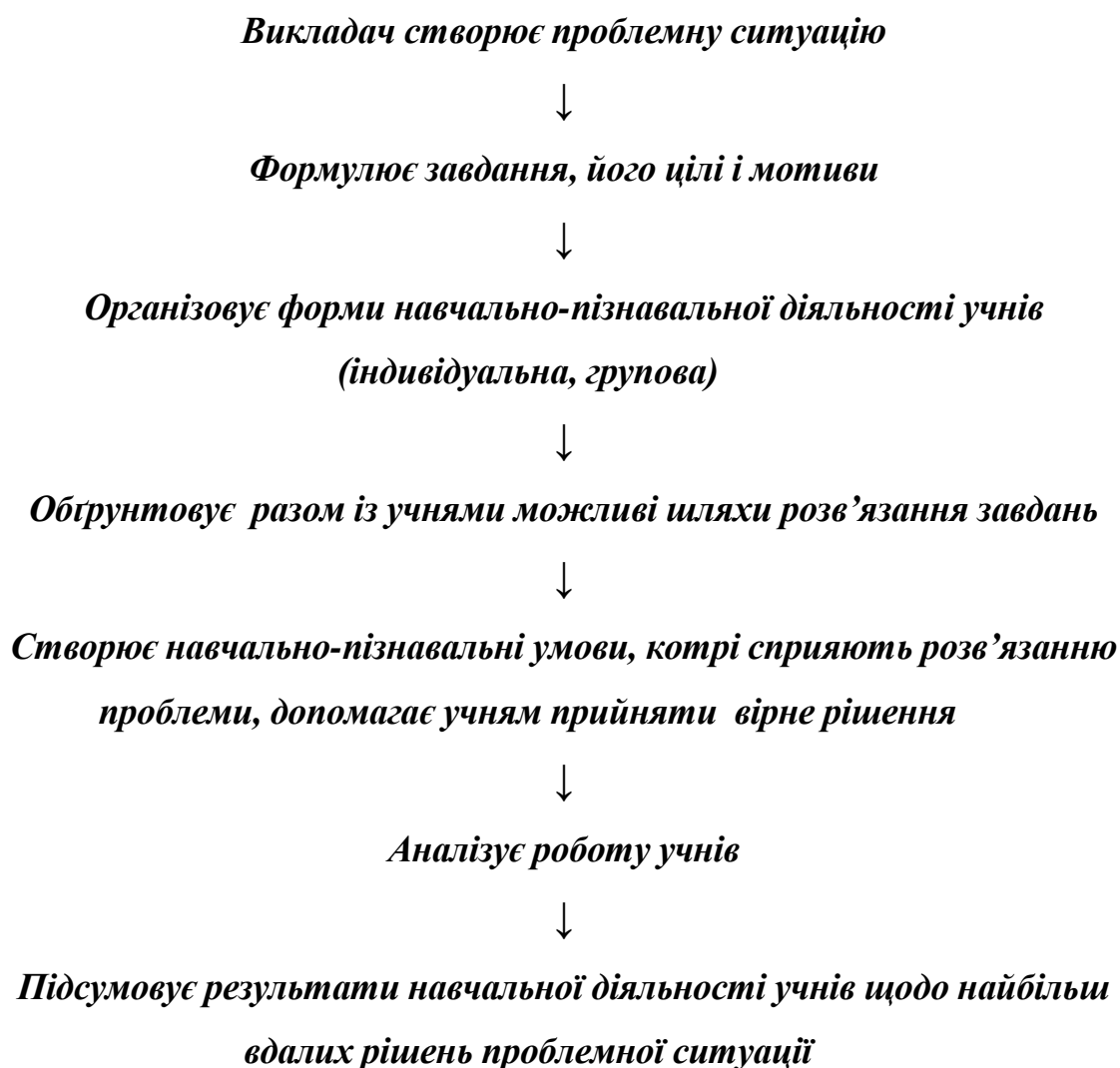
Слід зазначити, що основною перевагою проблемного навчання є спрямування навчального процесу на самостійну розумову працю, що в свою чергу сприяє мотивації навчально-пізнавальної діяльності учнів, розвитку їх творчих здібностей, активності і самостійності у вирішенні тих чи інших проблем.

Розроблення проблемної ситуації передбачає:

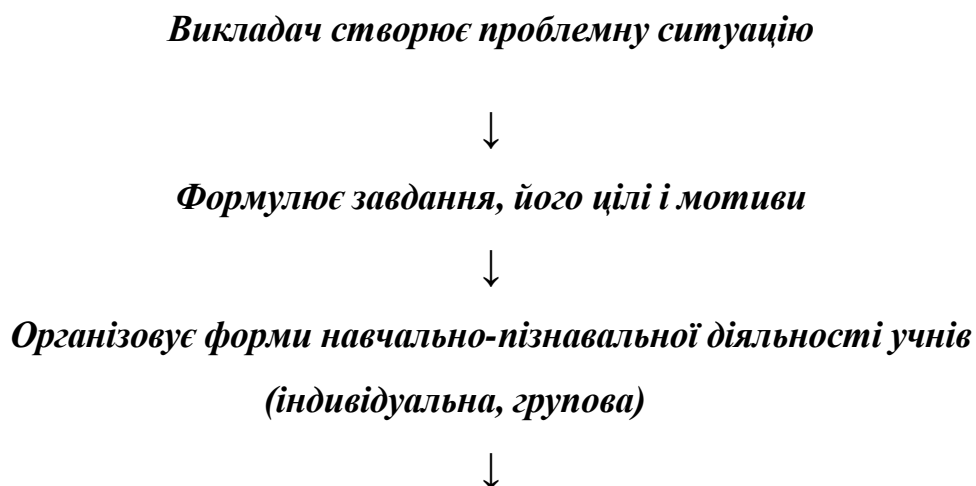
- чітке формулювання проблеми, обґрунтування навчальних цілей та мотивів;
- визначення форм навчальної діяльності учнів (індивідуальна, групова) ;
- організація пошукової діяльності учнів;
- аналіз навчальної діяльності учнів у процесі розв’язання проблемної ситуації;
- узагальнення дій учнів, прийняття висновків щодо вибору та практичного застосування найбільш вдалих рішень.

Слід зазначити, що організація проблемного навчання потребує відповідних методів організації навчально-пізнавальної діяльності (частково-пошуковий та пошуковий методи навчання).

Частково пошуковий шлях передбачає самостійну діяльність учня під керівництвом викладача за такою схемою:



У процесі застосування дослідницького методу учні самостійно вибудовують можливі способи розв'язання проблемної ситуації, а саме:



Створює навчально-пізнавальні умови, котрі сприяють самостійному вибору оптимальних шляхів розв'язанню проблеми,



Аналізує роботу учнів



Підсумовує результати навчальної діяльності учнів щодо найбільш вдалих рішень проблемної ситуації

Слід зазначити, що для створення проблемних ситуацій вибирають, як правило, реальні наукові проблеми та проблемні завдання, що викликають інтерес і потребують теоретичного пояснення та обґрунтування.

Застосування принципу модульності передбачає ущільнення та узагальнення навчальної інформації.

На нашу думку, модульна технологія компетентнісно-орієнтовного навчання має передбачати визначення змістового забезпечення базових компетенцій, обґрунтування відповідних форм, методів і засобів організації навчального процесу.

Зміст спеціальної навчальної дисципліни добирається на основі проектування навчальних модулів із урахуванням особливостей професійної діяльності фахівця, його базових професійних знань та умінь, реальних виробничих функцій та посад.

Причому модуль розглядається як завершена частина навчального матеріалу, що обов'язково завершується контролем рівня професійної компетентності студентів. Модульний контроль – це підсумковий контроль засвоєння студентом навчальних модулів.

Наш досвід свідчить, що блокова побудова навчальних модулів у контексті завершеного циклу професійних дій найбільшою мірою забезпечує міжпредметні зв'язки, системність, логічність та послідовність у формуванні професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи.

Навчальний модуль передбачає певне співвідношення теоретичної і

практичної частин, що потребує професіоналізму, педагогічної майстерності викладача, його обізнаності із сучасними проблемами галузі, у впровадженні цього принципу слід враховувати такі психолого-педагогічні закономірності:

- великий об'єм матеріалу запам'ятовується важко;
- навчальний матеріал, поданий компактно і послідовно, піддається стійкому запам'ятовуванню;
- опрацювання опорних пунктів за визначеним обсягом навчального матеріалу, що вивчається, допомагає ефективному запам'ятовуванню [195].

У формуванні професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи, важливим є стимулювання його навчально-пізнавальної діяльності на засадах застосування принципу мотивації щодо спрямування навчальних дій студента на кінцевий результат праці, забезпечення конкурентоспроможності готельних послуг [37].

Слід зазначити, що у реалізації змістового забезпечення процесу формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи відповідне смислове навантаження, що характеризує динамічну структуру підготовки має модульну організацію навчання. Причому структура модуля може реалізовуватись у різних варіантах: повному, скороченому, поглибленому. Вибір варіанту модуля здійснюється самими студентами після вхідного контролю і реальної оцінки його пізнавальних можливостей. Модульна технологія навчання передбачає формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи із застосуванням різних методів і професійно-орієнтованих форм навчання [166].

Принцип модульності несе смислове навантаження і характеризує динамічну структуру модуля. Структура модулю може знаходити вияв у різних варіантах: повному, скороченому, поглибленому. Вибір варіанту модуля проводиться самими студентами після вхідного контролю і реальної оцінки його пізнавальних можливостей.

На нашу думку, модульна технологія компетентнісно-орієнтовного навчання має передбачати визначення змістового забезпечення базових компетенцій, обґрунтування відповідних форм, методів і засобів організації навчального процесу.

Наш досвід свідчить, що застосування модульного підходу у підготовці майбутніх фахівців з готельної справи має здійснюватися за умови створення відповідних форм навчально-пізнавальної діяльності щодо опанування ключовими професійними компетенціями на засадах самостійності і професійної відповідальності за результати власної праці.

Безумовно, в основі модульної інтерпретації навчальної дисципліни у процесі формування професійної компетентності має бути покладено принцип системності, який передбачає:

- системну спрямованість змісту навчання ;
- моделювання у навчальному процесі основних виробничих функцій фахівця готельної справи;
- системність, контроль базових компетенцій.

Розглянемо це дещо конкретніше на основі власного досвіду формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи.

Основна навчальна дисципліна, що забезпечує формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства, - „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях”, що передбачає теоретичне навчання, проведення практичних та семінарських занять, оцінювання у формах тестування, письмового та усного опитування, захисту рефератів, організацію самостійної роботи студентів та індивідуальну роботу викладача зі студентами (Додаток А, Б, В).

Застосування нових форм організації праці по забезпеченню технологічного процесу й якості обслуговування в готельному комплексі вимагають спеціальної фахової підготовки майбутніх кадрів. Відповідні складові навчальні модулі дисципліни:

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;

- нормативно-правові документи, що забезпечують приймання та обслуговування споживачів готельних послуг;

- існуючі форми організації роботи готельних комплексів;

- чинники якості готельних послуг;

- шляхи удосконалення діяльності готельних підприємств.

Вивчення навчальної дисципліни „Організація та технологія обслуговування в готелях” базується на вивченні дисциплін, що визначають розвиток матеріальної структури готельних послуг: „Культурологія”, „Будівлі і обладнання готелів”, „Психологія”, „Іноземна мова” (Додаток Д).

З метою інтеграції професійних умінь і здатностей майбутнього фахівця готельних послуг нами системно використовуються міждисциплінарні зв'язки, практикуються спільні ігрові заняття та семінари із виконанням майбутніми фахівцями реальних завдань. Особливого значення в організації навчального процесу ми приділяємо коригуванню добору навчальних модулів професійної підготовки в контексті сучасних особливостей професійної діяльності фахівця готельних послуг щодо формування відповідних ключових компетенцій .

Наприклад.

Модуль 4 „Упровадження нових технологій готельних послуг” спрямований, в основному, на формування ключових засадових компетенцій.

Сучасні дослідження в галузі технологій. Шляхи втілення нових технологій у готельному господарстві України. Лідери сучасних готельних технологій. Вплив на рівень готельної індустрії нових технологій, зокрема сучасних засобів зв'язку, розвитку комп'ютерних систем. Сучасний стан технічного і технологічного забезпечення функціональних процесів готелю. Вплив нових технологій на модернізацію матеріальної бази готельних підприємств. Автоматизація готельних процесів, електронне резервування,

введення нових технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування.

Модуль 7. „Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю” спрямований на формування ключових спеціальних компетенцій.

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання санітарних вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Контроль збереження майна готелю і забутих речей споживачів готельних послуг.

Модуль 11. „Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до “Поведінкового стандарту” спрямований на формування ключових засадових компетенцій.

Форми контролю роботи покоївки: тестові та тренінгові. “Технологічний стандарт” обслуговування для визначення чіткої послідовності технологічних операцій і переліку контрольованих позицій. “Стандарт якості” поверхового персоналу.

Модуль 8. „Технологія гостинності” спрямований на формування ключових спеціальних компетенцій.

Терміни „технологія”, „готельна технологія”, „послуга”, „готельна послуга” та їх визначення. Технологічні процеси, цикли й операції, які забезпечують комплекс готельного обслуговування. Модель гостинності. Виробниче середовище гостинності. Фактори, що впливають на рівень

готельних технологій та якість готельних послуг. Особистісні компетенції виробничого персоналу щодо забезпечення якості готельних послуг, забезпечення приємної доброзичливої атмосфери у роботі зі споживачем послуг, розв'язання та упередження можливих конфліктних ситуацій.

Нами систематично практикується організація самостійної професійної роботи майбутніх фахівців (Додаток Ж).

Самостійна робота студентів – це спланована, пізнавальна, організаційно і методично направлена діяльність, яка здійснюється без прямої допомоги викладача, на досягнення конкретного результату, та є єдиним способом виховання самостійності в набутті знань.

Цей вид навчальної діяльності умовно можна розділити на три рівні:

- доаудиторна самостійна робота;
- аудиторна самостійна робота;
- післяаудиторна самостійна робота.

Види самостійної роботи:

- репродуктивного типу;
- творча;
- комбінована.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студента, регламентується навчальним планом (робочим навчальним планом) і становить не менше $1/3$ та не більше $2/3$, а з інших навчальних дисциплін – близько $1/3$ загального обсягу часу.

Навчальний матеріал дисципліни, передбачений робочим навчальним планом для засвоєння студентами в процесі самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд із навчальним матеріалом, який опрацьовувався при проведенні навчальних занять.

Зміст самостійної роботи над конкретною навчальною дисципліною визначається робочою навчальною програмою та методичними рекомендаціями викладача. Самостійна робота студентів повинна бути забезпечена навчальною та інформаційно-довідковою літературою,

лабораторіями і обладнанням та передбачає наявність засобів самоконтролю – тестів, пакету контрольних завдань.

Викладач визначає обсяг і зміст самостійної роботи студентів, контролює і аналізує ефективність навчальної роботи студентів.

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Методичні матеріали для самостійної роботи студентів повинні передбачати можливість проведення самоконтролю з боку студентів. Для самостійної роботи також рекомендується відповідна періодична література. При самостійному вивченні матеріалу студенти повинні придбати навички роботи з підручниками, посібниками, нормативними документами.

У процесі навчання студенти повинні слідкувати за публікаціями в пресі, стосовно розвитку готельного господарства, його сучасного стану і перспектив. Студенти повинні навчитись змістовно складати звіти про відвідування готельних підприємств, вирішувати проблемні ситуації, які виникають під час обслуговування споживачів готельних послуг в закладах розміщення.

Наприклад.

Тема: Гостинність – „секретний елемент” обслуговування – 2 години.

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно розкрити сутність поняття „гостинність” та „сфера послуг”. Необхідно ознайомитись із структурою готельної індустрії. Дати визначення поняттю „послуга” та „готельна послуга”. Ознайомитись з особистими якостями працівників сфери обслуговування. Ознайомитись з особливостями обслуговування споживачів готельних послуг різних національностей.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняттю „гостинність”.

2. Якими особистими якостями повинен володіти працівник сфери обслуговування?

3. Яка структура готельної індустрії?

4. Які особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних національностей.

5. Дайте характеристику проблем щодо забезпечення якості готельних послуг

Міні-лексикон: „гостинність”, „сфера послуг”, „готель”, „готельна послуга”

Форма самостійного завдання : міні-проект « Запропонуйте шляхи удосконалення обслуговування споживачів готельних послуг на прикладі готелю, де Ви проходили технологічну практику».

Тема: Сучасний стан світового готельного господарства – 4 години.

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із сучасним станом та тенденціями розвитку готельного господарства. Проаналізувати, яке місце займає туризм та готельне господарство в економіці різних країн світу. Проаналізувати ринок туристичних послуг. Вивчити країни, які являються лідерами по надходженням до бюджету від туризму та готельного господарства. Ознайомитись із розвитком готельної справи в світі. Ознайомитися з найбільшими готельними ланцюгами світу.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть найпотужніші готельні мережі світу.
2. Діяльність компанії Ассог.
3. Значення індустрії гостинності в економічному розвитку країн світу.
4. Які фактори впливають на розвиток туристичної галузі?
5. Що потрібно змінити на законодавчому та технічно-технологічному рівні для покращення якості готельних послуг?

Міні-лексикон: „Готельні ланцюги”.

Форма самостійного завдання: реферат „Порівняльне дослідження забезпечення якості готельних послуг в європейських країнах”, визначить відповідні пропозиції для України.

Вивчення навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” передбачає вирішення таких завдань щодо формування ключових компетенцій майбутнього фахівця готельних послуг, наприклад, для засадових ключових компетенцій:

- вивчення особливостей організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- вивчення нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування споживачів готельних послуг;
- вивчення існуючих форм організації роботи готельних комплексів;
- вивчення шляхів удосконалення діяльності готельних підприємств.

Відповідна практична підготовка здійснюється в період практик (навчальна, технологічна, виробнича) (Додаток З, К, Л).

Навчальна, технологічна, виробнича практики студентів проводяться на провідних готельних підприємствах, які забезпечують виконання програм практик та відповідають вимогам Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України.

Керівництво практиками здійснюють керівники практики від навчального закладу і кваліфіковані працівники від готелю.

Перед початком практик проводиться інструктаж, на якому студентів ознайомлюють із наказом „Про організацію практики”, з вимогами безпеки праці, протипожежної безпеки та виробничої санітарії; режимом роботи; обов’язками студента-практиканта; програмою практики; з вимогами до оформлення звітної документації.

Після закінчення терміну практики студент повинен представити до навчального закладу звітну документацію з характеристикою від підприємства-бази практики. По закінченню практик студенти складають залік.

Нами розроблено методичні рекомендації щодо організації *навчальної практики* що забезпечує формування ключових засадових компетенцій майбутнього фахівця готельних послуг.

Завданням навчальної практики є ознайомлення студентів із специфікою майбутньої спеціальності, отримання первинних професійних умінь і навичок із спеціальних дисциплін, передбачених навчальним планом спеціальності.

У період навчальної практики студенти повинні ознайомитись із матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, структурою та функціями поверхової служби готелю, правилами користування готелем і правилами внутрішнього трудового розпорядку в готелі.

Наприклад, нами розроблено навчальний **Модуль 1**.

Навчально-ознайомлювальна практика в готельному підприємстві.

Навчальна мета:

- ознайомити з порядком виконання програми практики;
- з вимогами виконання завдань;
- з вимогами безпеки праці та протипожежної безпеки.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- систему протипожежної безпеки в готелі;
- розташування засобів пожежегасіння;
- план евакуації мешканців у разі пожежі;
- правила безпеки праці при проведенні прибиральних робіт;
- правила користування електроприладами і устаткуванням.

Студенти повинні вміти:

- працювати з урахуванням правил безпеки;
- користуватися протипожежним інвентарем.

Матеріально-технічна база готелю.

Навчальна мета:

- ознайомити студентів зі спорудою готелю, видами приміщень та їх санітарним утриманням;
- функціональним призначенням приміщень та їх функціональним зв'язком.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- планувальне рішення вестибюльної групи приміщень, поверхів готелю, їх функціональний взаємозв'язок;
- вимоги до оздоблюваних матеріалів у залежності від призначення приміщень готелю;
- обладнання готелю.

Студенти повинні вміти:

- визначати функціональну структуру готелю.

Зміст та форми організації роботи в готелі.

Навчальна мета:

- вивчити призначення готелів і фактори, які впливають на асортимент послуг;
- засвоїти основні вимоги до функціонування готельного підприємства;
- вивчити обов'язки адміністрації готелю та гостей.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- основні функції готелю;
- призначення готелю, форму власності та взаємні обов'язки адміністрації готелю і гостей.

Студенти повинні уміти:

- проаналізувати фактори, які впливають на організацію обслуговування в готелі.

Структура управління готелем.

Навчальна мета:

- вивчити структуру управління готельним підприємством та її вплив на організацію роботи.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- статут готелю;
- склад служб готельного підприємства й організації їх підпорядкування;
- основні обов'язки адміністративно-управлінського персоналу і робітників.

Студенти повинні уміти:

- відобразити схему управління готелю і структурну схему служб готелю.

Технологічна практика. В період технологічної практики студенти повинні ознайомитись із службою приймання та обслуговування закладу розміщення, функціональними обов'язками працівників служби, організацією здійснення технологічних циклів та операцій, матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування готелем і правилами внутрішнього трудового розпорядку в готелі. Така форма практичного навчання потребує чіткого визначення професійних цілей і мотивів щодо формування спеціальних професійних компетенцій.

Наприклад, нами розроблено відповідний навчальний **Модуль 2.**

Організація роботи в службі прийому і обслуговування.

Основна мета - формування ключових спеціальних компетенцій.

Структура та функції СПО.

Навчальна мета:

- вивчити організацію роботи СПО, посадові обов'язки працівників;
- функціональний зв'язок між виробничими ділянками служби, нормативну документацію, програми АСУ.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- нормативну документацію, що регламентує діяльність СПО;
- посадові обов'язки персоналу;
- систему АСУ, правила дотримання трудової дисципліни, службового етикету.

Студенти повинні вміти:

- визначати обсяг роботи служби на поточну добу;
- складати графік виходу на роботу персоналу;
- забезпечити взаємозв'язок СПО і поверхової служби готелю;
- працювати на персональному комп'ютері.

Технологія бронювання місць і номерів готелю.

Навчальна мета:

- визначати коефіцієнт завантаження готелю;
- правила бронювання та оплати броні;
- оформлювати документацію з бронювання місць та номерів готелю;
- застосовувати прогресивні форми бронювання,
- застосовувати психологічні аспекти контактів з гостями готелю.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- нормативні документи, що регулюють технологію бронювання;
- обов'язки старшого адміністратора готелю;
- технологію роботи з замовленнями на бронювання номерів і місць в готелі.

Студенти повинні вміти:

- обробляти попередні замовлення на бронювання;
- здійснювати бронювання за допомогою персонального комп'ютера, вести відповідну документацію;
- проаналізувати коефіцієнт завантаження готелю;
- вирішувати конфліктні ситуації.

Приймання та розміщення гостей.

Навчальна мета:

- вивчити нормативні документи, що регулюють приймання та розміщення споживачів готельних послуг;
- особливості приймання і розміщення іноземних туристів у складі груп, іноземних туристів-індивідуалів, громадян України та громадян СНД;
- експлуатаційну документацію щодо приймання і розміщенню;

- роботу на персональному комп'ютері.

У результаті засвоєння теми студенти повинні опанувати:

- технологію роботи СПО, посадові обов'язки персоналу;
- вимоги професійної етики;
- особливості приймання і розміщення гостей згідно класу обслуговування;
- правила роботи з багажем.

Студенти повинні вміти:

- підготувати необхідну документацію до заселення;
- працювати на персональному комп'ютері;
- визначати номери і місця під заселення і забезпечувати своєчасну підготовку до заселення;
- розміщувати гостей з урахуванням класу обслуговування і технології розміщення;
- організовувати доставку багажу, інформувати гостей про правила проживання.

Організація надання додаткових послуг.

Навчальна мета:

- навчитись визначати види і форми послуг, що надаються в готелі;
- аналізувати доцільність системи їх надання з урахуванням потреб споживачів;
- вивчити технологію надання послуг орендарями на підставі договорів із готелем;
- реклама послуг, її ефективність, облік надання послуг, розрахунки та якість надання.

У результаті засвоєння теми студенти повинні опанувати:

- систему надання додаткових послуг в готельному комплексі, їх види;
- розрахунки за послуги;
- систему обліку і контролю за якістю надання послуг.

Студенти повинні вміти:

- оформити замовлення на послуги;
- вести облік послуг та здійснювати контроль за якістю їх надання;
- визначати шляхи удосконалення форм і технології надання послуг та засоби розширення асортименту послуг.

Організація розрахунку в готелі.

Навчальна мета:

- вивчити види розрахунків за проживання і послуги в готелі;
- преїскуранти цін за проживання та послуги згідно з класом обслуговування;
- обліково-розрахункову документацію оператора автоматизованого розрахунку;
- звітну документацію касира;
- виконувати всі види розрахунку (ручного, механізованого, автоматизованого);
- роботу на персональному комп'ютері з організації розрахунків.

У результаті засвоєння теми студенти повинні оволодіти:

- формами розрахунків;
- обліково-розрахунковою документацією;
- порядком розрахунків і звітності;
- преїскурантом цін за основні і додаткові послуги;
- процедурою повернення коштів у разі необхідності;
- механізмом дії знижок і надбавок.

Студенти повинні вміти:

- здійснювати розрахунки з гостями;
- оформлювати рахунок;
- виконувати всі види розрахунку (ручного, механізованого, автоматизованого);
- розраховувати вартість проживання гостей за певний період проживання;

- забезпечувати збереження грошей і документів.

Організація виїзду.

Навчальна мета:

- вивчити організацію ключового господарства;
- взаємозв'язок з організації виїзду служби порт'є і поверхової служби;
- забезпечити зберігання особистих речей гостей;
- організацію роботи піднощиків 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.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- організацію виїзду;
- правила дії єдиної розрахункової години;
- порядок повернення забутих речей їх власникам;
- організацію ведення ключового господарства.

Студенти повинні 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 щодо забезпечення обліку та видачі ключів.

Виробнича практика студентів, як правило, проводиться на місцях майбутнього працевлаштування. Виробнича практика студентів є однією з важливих форм підготовки спеціалістів, а також загальним підсумком підготовки до державних іспитів. Основна мета – формування ключових

спеціальних компетенцій.

Мета виробничої 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 готельних послуг.

Наприклад, нами розроблено відповідний навчальний **Модуль 4.**

Маркетингова діяльність готельного комплексу.

Якість надання готельних послуг.

Навчальна мета:

- Ознайомити студентів з категоріями якості та системним підходом до визначення якості обслуговування в підприємстві, з методами, що використовуються для визначення рівня якості послуг на підприємстві.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- категорії якості готельного підприємства.

Студенти повинні уміти:

- складати опитувальні анкети для споживачів готельних послуг з метою вивчення їх вражень від обслуговування та надання послуг.

Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості.

Навчальна мета:

- Ознайомити студентів зі стратегічними функціями управління якістю на підприємстві, елементами системи якості, системним підходом до управління якістю на підприємстві.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- модель аналізу якості обслуговування, системний підхід до управління якістю на підприємстві, державний контроль якості надання готельних послуг на підприємстві.

Студенти повинні уміти:

- аналізувати системи управління якістю на підприємстві.

Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях.

Навчальна мета

ознайомити студентів:

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

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- види і форми інформації і реклами, основні засоби реклами;
- методи інформаційно-рекламної діяльності, значення її в підвищенні якості готельного обслуговування.

Студенти повинні уміти:

- надавати інформаційно-рекламні послуги;
- аналізувати роботу служб забезпечення готелю рекламою та інформацією;
- визначати шляхи удосконалення інформаційно-рекламної діяльності готельного підприємства.

Суттєве значення у формуванні професійної компетентності майбутнього фахівця готельної справи на засадах формування ключових компетенцій має системне розв'язання на всіх етапах підготовки пакету професійних ситуацій і завдань щодо надання готельних послуг із обов'язковим оцінюванням його професійної компетентності. Доцільним, на нашу думку, є застосування рівневого підходу до оцінювання професійної компетентності фахівця з використанням методики оцінювання досвіду особистості, що розроблена В.Беспалько, та Л. Беспалько [12].

Пошук шляхів удосконалення підготовки майбутнього фахівця дав змогу виділити в якості одного з підходів до розв'язання даної проблеми моделювання професійної діяльності з урахуванням сучасних вимог до особистісних характеристик фахівця. Самі терміни „модель”, „моделювання” припускають створення чітких критеріїв, якими повинен володіти фахівець, встановлення співвідношення між ними й педагогічними умовами, спрямованими на їхнє формування [13]. За цих умов не всі автори вкладають у термін „модель фахівця” однакові поняття [27, 38, 66, 89, 94]. Ми розділяємо точку зору О.Смирнової, яка під моделлю фахівця розуміє „аналог його діяльності, виражений у репрезентативних характеристиках, виокремленні у дослідженні умов функціонування й існування сукупності фахівців, які цікавлять нас” [160, с. 47].

При структуруванні моделі фахівця як особистості на певному етапі його життєвого шляху простежується системотворчий чинник, що дозволив би розглядати студента як цілісну особистість, яка невпинно розвивається. Системотворчим чинником, цього процесу є професійне навчання (здобуття теоретичних знань і практичних умінь, необхідних у подальшій професійній діяльності). Це є одним із найважливіших етапів у професійному становленні особистості. Для студента середнього професійного навчального закладу ця проблема виступає центром його соціальної ситуації розвитку, тому що вона відрізняється від позиції школяра-випускника, якого взагалі „ведуть і направляють дорослі”, від позиції суб'єкта своєї власної діяльності, яка характерна для цього періоду. Хоча в більшості ще зберігається матеріальна залежність від батьків, причому з'являється більше можливостей самостійно виявити свої сили, спробувати себе.

У дослідженні ми дотримувалися тієї позиції, що процес моделювання є основою функціонування сучасних закладів освіти нової генерації. Під педагогічною моделлю ми розуміємо логічно послідовну систему відповідних елементів, що включає мету освіти, її зміст, проектування педагогічної технології та технології управління педагогічним процесом.

Тому за основу вивчення процесу формування професійної компетентності майбутнього фахівця готельного господарства ми обрали модельний підхід.

Погоджуючись з думками науковців, ми вважаємо моделювання одним із найважливіших загальнонаукових методів пізнання, який із розвитком науки одержує все нові функції та здобуває все більшого поширення. Як універсальна форма пізнання, моделювання застосовується в сфері педагогічної діяльності для вивчення, дослідження та експериментальних перетворень явищ. Важливою характеристикою моделі є те, що вона є аналогом і системою, який заміщує досліджуваний об'єкт і дозволяє одержати інформацію про систему.

Моделювання як метод дослідження нині набув широкого поширення у різноманітних наукових галузях і напрямках. Моделювання - це відтворення характеристик деякого об'єкту на іншому об'єкті, спеціально створеному для їх вивчення [165]. Модель може виконати своє завдання тоді, коли ступінь її відповідності з об'єктом визначена досить чітко. Метод моделей заснований на подібності функцій, здійснюваних об'єктами різної природи. Створення спрощених моделей системи – дієвий засіб перевірки істинності й повноти теоретичних результатів у різних галузях знання [92]. Моделювання в науковому дослідженні є лише одним із прикладів наукового пізнання в цілому. Моделювання являє собою ряд послідовно виконуючих операцій і процедур: конструювання або вибір моделі на підставі попереднього вивчення об'єкта й виділення його істотних характеристик; дослідження моделі і її корекція; інтерпретація знань про моделі і включення їх у зміст теорії.

Слід зазначити, що питання педагогічного моделювання розроблені недостатньо. Узагальнивши досвід технічного моделювання, можна виділити загальні принципи й порядок моделювання будь-яких педагогічних актів.

У педагогіці існує думка, що одним із завдань педагогіки як науки є освоєння методів побудови оптимальних педагогічних систем [51].

Важливим етапом цього процесу можна назвати моделювання. Термін „моделювання” у педагогіку увійшов із технічного знання, що означає

створення випереджальної моделі того, що потім буде втілено в дійсність. Розвиток педагогічного знання, зростання кількості методів, засобів, форм виховання й навчання, які впливають на ці процеси, робить педагогічну діяльність складною. Завдяки моделюванню педагогічний процес стає технологічним. Педагогічну технологію можна розглядати як послідовний і безперервний рух взаємозалежних між собою компонентів, етапів, станів педагогічного процесу, дій і станів його учасників [81]. Моделювати – створювати розвиваючі процеси, уникати негативних чинників, що заважають створювати їм протидіючі. У процесі й за допомогою моделювання створюється педагогічна технологія, що забезпечує розвиток учасників педагогічного процесу.

В. Безрукова називає наступні принципи педагогічного моделювання:

- принцип людських пріоритетів – центральною ланкою моделі є людина, орієнтація на її власні особливості, перспективи її розвитку [81]. Особистісний пріоритет означає реалізацію цих принципів при проектуванні будь-якого об'єкта педагогіки;
- принцип саморозвитку моделювання систем означає створення їх динамічними, гнучкими, здатними в процесі реалізації до змін, перебудови, ускладнення або спрощення. У педагогіці практично неможливо створити точну статичну модель, тому що педагогічна діяльність – це творчість, яка припускає взаємодію між людьми, кожний з яких індивідуальність, що вимагає особливих підходів і методів впливу.

Ці загальні принципи визначають педагогічне моделювання, на їх основі розробляється порядок створення моделі: підготовча робота, розробка моделі, перевірка якості.

Педагогічне моделювання є сполучною ланкою педагогічної теорії й практики [81]. Проте педагогічна теорія розглядається як інструмент моделювання (М. Махмутов, С. Занько, Ю. Тютюнников). Плюралізм у педагогічних поглядах означає існування великої кількості теорій.

Педагогічна теорія в процесі моделювання може грати двозначну роль: як модель, тобто як цільова ідея, а може бути тільки чинником її формування.

Демократизація суспільства, зокрема утворення, повинна призвести до зростання й розвитку педагогічного знання, звільненню його від ідеології, появи варіативності. Без наявності теоретичних знань неможливе моделювання педагогічних систем. У педагогічній теорії й практиці розрізняють такі моделі: текстові (вербальні, які описують об'єкт дослідження) й графічні.

Проектуючи педагогічні моделі, фахівці по-різному підходять до визначення їх компонентів.

Так, наприклад, модель професійної компетентності, запропонована Н. Матяш, включає наступні блоки: потрібно-мотиваційний, операційно-технічний, самосвідомість [89].

На відміну від моделей, які називають статичними, А. Симоненко була розроблена динамічна прогностична модель особистості компетентного випускника середнього спеціального навчального закладу. Статична модель характеризує об'єкт лише в певний момент часу й виступає в процесі пізнання як його „знімок”, як „перетин”, а будь-який процес розглядається як його „уривки”, оскільки залишаються невідомими ні його вихідний стан, ні кінцевий результат [39]. Сутність динамічної моделі полягає у встановленні взаємозв'язків між цілями у формуванні кожного з компонентів моделі в кожний конкретний момент часу (абітурієнт, першокурсник тощо), фіксації певної послідовності нововведень у них, послідовності змін за той або інший час, що найкоротшим шляхом веде особистість до головної мети. У руслі цього процесу вибудовуються мета, зміст, форми, методи, результати діяльності вихователів і вихованців [39]. Така модель (або моделі) націлена орієнтувати всю життєдіяльність навчального закладу, визначати його конкретні цілі й шляхи їх досягнення.

Педагогічний зміст моделі полягає в тому, що вона дає змогу виділити актуальні й перспективні завдання навчально-виховного процесу, виявити, вивчити й науково обґрунтувати умови можливого зближення між

імовірними, очікуваними й бажаними змінами у названих нами галузях особистості випускника [39, 156].

При цьому модель несе потрібне цільове призначення. Вона є:

- основою для складання програми дослідження готовності педагогічного складу навчального закладу до формування компетентного випускника [39];

- еталоном, на досягнення якого спрямований навчально-виховний процес;

- зразком самоконтролю, який формує професійні якості процесу самоосвіти й самовиховання студентів.

На підставі аналізу психолого-педагогічної літератури, опори на власну практику викладання, нами побудовано організаційно-педагогічну модель формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки (рис.2.1). У створеній моделі інтегруються такі структурні компоненти, що складають один загальний комплекс, здатний забезпечити підвищення рівня професійної компетентності майбутніх фахівців: структурно-компонентний склад професійної компетентності; педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства; етапи формування професійної компетентності та критерії і рівні професійної компетенції. В результаті запропонованої етапної методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства одержуємо можливість підготовки висококваліфікованого фахівця з готельного господарства із високим рівнем професійної компетентності.

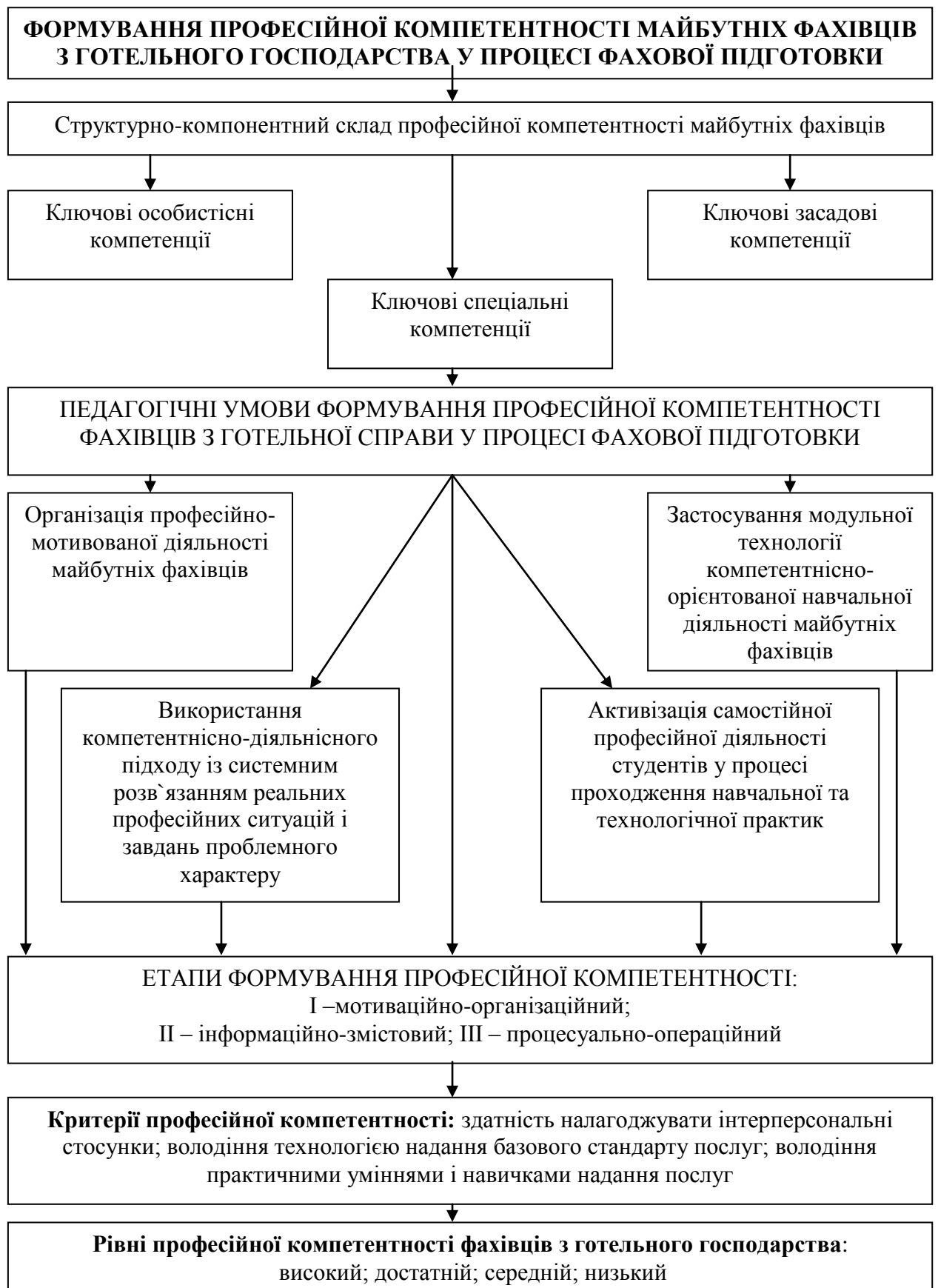


Рис. 2.1. Організаційно-педагогічна модель формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства

Висновки до розділу 2

У формуванні професійної компетентності фахівця готельного господарства необхідним є проектування та відтворення у навчальному процесі відповідного змістового забезпечення з дотримання дидактичних принципів і підходів щодо особливостей його професійної діяльності фахівця.

Визначення основних структурних компонентів професійної компетентності фахівця готельної справи має здійснюватися на основі ґрунтовного аналізу його діяльності із чітким визначенням базових компетенцій, виробничих функцій і завдань.

Методичні засади проектування змістового забезпечення у формуванні професійної компетентності передбачають застосування системного підходу стосовно аналізу вимог і потреб галузі щодо якості послуг, мотивації майбутніх фахівців до професійної діяльності, розв'язанні на засадах проблемного підходу реальних професійних ситуацій, застосуванні модульного підходу до вивчення спеціальних дисциплін, розв'язання відповідних технологічних завдань.

Дослідженням доведено, що професійна компетентність майбутнього фахівця готельних послуг забезпечується формуванням ключових особистісних (забезпечення інтерперсонального спілкування зі споживачами послуг), ключових засадових (володіння теоретичними знаннями стосовно надання базового стандарту послуг) та ключових спеціальних компетенцій (володіння практичними спеціальними вміннями і навичками у наданні послуг відповідно до посади). На підставі аналізу теоретичних джерел визначаємо структуру засадових ключових компетенцій фахівця готельної справи, стверджуючи, що компетентний фахівець з готельного господарства в сучасних умовах праці має знати основні державні документи, що регламентують діяльність туризму та готельних підприємств, правила користування та внутрішнього розпорядку

в готелі; правила техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни; нормативно-правові документи, що забезпечують приймання та обслуговування; технології прийому та обслуговування гостей, стандартів обслуговування; знання однієї-двох іноземних мов в межах професійно-орієнтованої лексики.

Важливим при цьому є здатність забезпечувати потрібний рівень якості готельних послуг у відповідності до існуючих нормативно-експлуатаційних документів та чинного законодавства України, організувати роботу підрозділу з додержання правил техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії гігієни, володіти методами упередження конфліктних ситуацій дотримуючись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартів обслуговування, вміти коригувати номенклатуру та обсяги надання послуг, володіти сучасними інформаційними технологіями щодо організації і надання готельних послуг.

На основі визначених компонентів і показників професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства нами були визначені рівні досліджуваного феномену: низький, середній, достатній, високий.

Розробка змістового забезпечення формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства має здійснюватися на засадах компетентнісно-діяльнісного підходу, ґрунтовного аналізу виробничих функцій і завдань фахівця з дотриманням класичних дидактичних принципів щодо розробки змісту навчання за умови формування відповідних ключових компетенцій у відповідності до сучасних вимог і потреб ринку готельних послуг.

Формування професійної компетентності фахівця з готельної справи має враховувати: системний аналіз вимог і потреб галузі щодо якості послуг; організацію професійно-мотивованої діяльності майбутнього фахівця з готельної справи; розроблення компетентнісно-орієнтованих технологій навчання із формуванням ключових базових компетенцій

фахівця; обґрунтування критеріїв професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи; оцінювання рівня професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи.

Суттєве значення в організації компетентнісно-орієнтованого навчання має застосування принципу проблемності, що в свою чергу відображає вимоги психолого-педагогічних закономірностей стосовно системного розв'язання професійних проблемних ситуацій і завдань з метою формування відповідного професійного мислення, спрямованого на формування конкретних компетенцій.

Зміст спеціальної навчальної дисципліни добирається на основі проектування навчальних модулів із урахуванням особливостей професійної діяльності фахівця, його базових професійних знань та умінь, реальних виробничих функцій та посад.

Слід зазначити, що у реалізації змістового забезпечення процесу формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи відповідне смислове навантаження, що характеризує динамічну структуру підготовки має модульна організація навчання.

Застосування модульного підходу у підготовці майбутніх фахівців з готельної справи має здійснюватися за умови створення відповідних форм навчально-пізнавальної діяльності щодо опанування ключовими професійними компетенціями на засадах самостійності і професійної відповідальності за результати власної праці.

Дослідженням доведено, що зміст спеціальних навчальних дисципліни доцільно добирати на основі проектування навчальних модулів із урахуванням особливостей професійної діяльності фахівців готельного господарства, їхніх базових професійних знань та вмінь, реальних виробничих функцій і посад. Причому модуль розглядається як завершена частина навчального матеріалу, що обов'язково завершується контролем рівня професійної компетентності студентів. Як показало дослідження, блокова побудова навчальних модулів у контексті завершеного циклу

професійних дій найбільшою мірою забезпечує міжпредметні зв'язки, системність, логічність та послідовність у формуванні професійної компетентності майбутніх фахівців готельної справи.

Навчальний модуль передбачає певне співвідношення теоретичної і практичної частин, що потребує професіоналізму, педагогічної майстерності викладача його обізнаності із сучасними проблемами галузі.

Безумовно, що в основу модульної інтерпретації навчальної дисципліни в процесі формування професійної компетентності має бути покладено принцип системності, який передбачає: системну спрямованість змісту навчання; моделювання у навчальному процесі основних виробничих функцій фахівця готельної справи; систематичність контролю базових компетенцій.

На підставі аналізу психологічної та педагогічної літератури, опори на власну практику викладання, нами побудовано організаційно-педагогічну модель формування професійної компетентності майбутніх фахівців готельного господарства у процесі фахової підготовки. У створеній моделі інтегруються такі структурні компоненти, що складають один загальний комплекс, здатний забезпечити підвищення рівня професійної компетентності майбутніх фахівців: структурно-компонентний склад професійної компетентності; педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців готельного господарства; етапи формування професійної компетентності та критерії і рівні професійної компетенції. В результаті запропонованої етапної методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців готельного господарства одержуємо можливість підготовки висококваліфікованого фахівця готельного господарства з високим рівнем професійної компетентності.

РОЗДІЛ 3

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МЕТОДИКИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Діагностика професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства

Результати констатувального етапу експерименту дозволять нам спроектувати подальшу діяльність з повної реалізації мети дослідження, підтвердження наукової гіпотези. Вона буде сконцентрована на організацію та проведення формувального експерименту.

Мета проведення формувального етапу експерименту полягала в експериментальній перевірці ефективності розроблених нами педагогічних умов формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства.

Формувальний експеримент проводився на базі Київського технікуму готельного господарства спеціальності „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” (2007-2009 рр.). В експерименті взяли участь 326 студентів і 12 викладачів спеціальних дисциплін.

З метою діагностики стану сформованості професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства нами було проведено констатувальний експеримент.

Із загальної кількості продіагностованих студентів було відібрано контрольну та експериментальну групи у складі 162 і 164 студенти.

Відповідно до мети констатувального етапу дослідження – *діагностики стану сформованості у майбутніх фахівців з готельного господарства професійної компетентності* – було визначено такі завдання:

1. За розробленими критеріями та показниками провести педагогічну діагностику стану сформованості професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства та визначити її рівневі характеристики.

2. Провести узагальнений аналіз результатів констатувального дослідження.

З метою з'ясування рівнів професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства було використано систему методів дослідження, з-поміж них спостереження, анкетне опитування, моделювання ситуацій, творчі завдання та ін.

Головними критеріями діагностики щодо професійної компетентності фахівців готельної справи було визначено:

- рівень сформованості ключових особистісних компетенцій майбутнього фахівця ;
- рівень сформованості ключових засадових професійних компетенцій ;
- рівень сформованості спеціальних ключових компетенцій.

Оцінювання рівня професійної компетентності фахівця з готельного господарства нами здійснювалося на основі комплексного підходу щодо формування професійної компетентності в системі спеціальних навчальних дисциплін із використанням методики оцінювання досвіду особистості, що розроблена В. Беспалько, та Л. Беспалько [12].

На етапі констатувального експерименту нами було проаналізовано реальний стан професійної підготовки фахівця з готельної справи до професійної діяльності в реальних умовах праці, було встановлено відповідні проблем та суперечності. Спостереження дали можливість повною мірою проаналізувати навчально-виховний процес щодо формування професійної компетентності майбутнього фахівця.

Відповідно до завдань констатувального експерименту та виокремлених критеріїв готовності, студентам було запропоновано 3 етапи діагностичних

процедур, метою яких було діагностування рівнів сформованості професійної компетентності.

I етап констатувального експерименту було спрямовано на виявлення здатності майбутніх фахівців з готельного господарства до налагодження інтерперсональних стосунків. Було з'ясовано рівень потреб у систематичному професійному самовдосконаленні, прагнення до професіоналізму, дисциплінованості, працьовитості, толерантності, емпатії, стресостійкості, комунікативності, критичної самооцінки результатів праці, самостійності у прийнятті рішень, свідомої відповідальності за якість наданих послуг.

Спочатку студентам була запропонована анкета. На запитання: „Чи повинен сучасний фахівець готельної справи бути професійно компетентним?”- 76 % респондентів відповіли ствердно. Однак за результатами самооцінки студентами власної професійної компетентності більша частина опитаних (64 %) знаходиться на низькому рівні. На думку майбутніх фахівців з готельної справи, у їх підготовці до майбутньої професійної діяльності не вистачає *„теоретичних знань та практичних навичок”, „знань нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування гостей”, „поглибленого вивчення комп'ютера”, „досвіду роботи у готелі”, „достатньої орієнтованості в понятті „професійна компетентність”, „обізнаності з технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій”* та ін.

На першому етапі констатувального експерименту ми використовували метод **самооцінки комунікативних умінь** (для діагностики одного з показників ключових особистісних компетенцій – комунікативності).

Інструкція: За п'ятибальною шкалою дайте оцінку особистого володіння комунікативними вміннями, виходячи з того, що “5” означає, що це вміння виявляється постійно, “4” – це вміння іноді не виявляється, “3” – іноді виявляється, “2” – виявляється в окремих випадках, “1” – не виявляється.

Самооцінка комунікативних умінь

/п	Комунікативні вміння	Оцінка у балах
.	Чи вмієте Ви керувати своєю поведінкою та настроєм?	
.	Чи вмієте Ви розуміти почуття та настрої партнера по спілкуванню?	
.	Чи вмієте Ви у процесі розмови бачити й слухати себе та свого співбесідника?	
.	Чи вмієте Ви у конфліктній ситуації зберегти витримку й почуття гумору?	
.	Чи вмієте Ви у процесі розмови враховувати тактику: як підтримати бесіду, як закінчити розмову?	
.	Чи вмієте Ви стимулювати співрозмовника на бесіду з Вами?	
.	Чи вмієте Ви за рахунок емоційності впливати на думку, позицію партнера?	
.	Чи вмієте Ви правильно встановлювати стосунки з людьми?	
.	Чи вмієте Ви ясно, чітко, переконливо висловлювати свої думки?	
0.	Чи вмієте Ви подивитися на світ очима гостя?	
1.	Чи вмієте Ви регулювати відносини в середині колективу?	
2.	Чи вмієте Ви прогнозувати спілкування з людьми?	

Обробка результатів здійснюється за формулою:

$$W = \frac{5 \cdot x + 4 \cdot y + 3 \cdot z + 2 \cdot t + 1 \cdot p}{N}, \text{ де}$$

W – кількість балів, які отримує студент; x – кількість визначень, за які студент поставив 5 балів; y – кількість визначень, за які студент поставив 4 бали; z – кількість визначень, за які студент поставив 3 бали; t – кількість визначень, за які студент поставив 2 бали; p – кількість визначень, за які студент поставив 1 бал; N – загальна кількість визначень.

Якщо $W \in (0; 2)$, то комунікативні уміння студента розвинуті на низькому рівні; якщо $W \in (2; 3,5)$, то комунікативні уміння студента розвинуті на середньому рівні; якщо $W \in (3,5; 5)$, то комунікативні уміння студента розвинуті на високому рівні.

Серед завдань, які ми пропонували студентам, було таке:

- Будь ласка, оберіть те визначення терміну „комунікабельність”, яке, на Вашу думку, є найбільш точним:

1. Комунікабельність – це вміння легко знаходити спосіб спілкування, спосіб контактувати з іншими людьми, працювати з ними при вирішенні певної проблеми.

2. Комунікабельність – це вміння подобатися іншим.

3. Комунікабельність – це „балакучість”, вроджена якість людської натури, яку не можна розвинути.

4. Не можу відповісти.

5. Інше (будь ласка, напишіть, що саме) _____

Для практичного виявлення комунікативних здібностей нами також було використано психодіагностичну профконсультаційну **методику „КОС-2”**. Для діагностики майбутніх фахівців готельної справи ми адаптували методику – Б. Федоришина і В. Синявського.

Результати констатувального експерименту (опитування працевластуваних) засвідчили, що переважна більшість майбутніх фахівців у реальних умовах праці має низький рівень професійної компетентності (64,3 % – 64,5 %). Переважна більшість із пересторогою ставиться до виконання професійних обов’язків.

Зі студентами проводилися також бесіди щодо організації професійної підготовки. Переважна більшість (78 %) зазначила, що навчально-виховний процес дещо затеоретизований. Доцільним є, на думку студентів, збільшення годин практичного навчання.

Нами також проводилися бесіди (інтерв'ю з провідними спеціалістами готелів) щодо з'ясування проблем, пов'язаних із професійною діяльністю студентів у реальних умовах праці.

На констатувальному етапі проводилось анкетування студентів із метою виявлення проблем та суперечностей щодо професійної готовності фахівця до роботи в реальних умовах праці.

Анкети були відкритими і передбачали довільні відповіді на запитання, використовувалися також закриті анкети (до запитань пропонувалися варіанти готових відповідей).

Серед завдань, які виконувались студентами на констатувальному етапі експерименту, було таке:

- Оберіть із запропонованої таблиці найбільш точний, з Вашого погляду, варіант відповіді: як між собою пов'язані такі чинники, важливі у спілкуванні фахівців з готельного господарства?

Таблиця 3.2

Взаємозв'язок чинників фахівців з готельного господарства

<i>Чинники спілкування</i>	<i>дуже тісно пов'язані</i>	<i>мають деякий незначний зв'язок</i>	<i>не пов'язані</i>
Толерантність	2	1	0
Повага один до одного	2	1	0
Ввічливість	2	1	0
Інтерес до співрозмовника	2	1	0
Приємна атмосфера	2	1	0
Терпимість	2	1	0
Уважність	2	1	0
Тактовність	2	1	0
Емпатія	2	1	0
Чуйність	2	1	0
Співчуття	2	1	0

Нами проводилося також опитування студентів із метою виявлення професійно важливих якостей фахівця з готельної справи за **методикою К. Платонова**.

На початку експериментальної роботи нами було проведено спеціальне опитування респондентів щодо визначення професійно важливих якостей фахівця з готельної справи як засадових у формуванні ключових особистісних компетенцій.

Оцінювання показників здійснювалося за десятибальною шкалою, відповідно до якої оцінювались якісні показники високого рівня, достатнього, середнього та низького. Позитивні конкретні відповіді на запитання свідчать про високий рівень певної якості, тому оцінюються нами в 10 балів. Відсутність відповідей оцінюється у 0 балів. В інших випадках: результати неповні конкретні (достатній рівень); позитивні неконкретні – (середній рівень).

За формулою обчислення середнього арифметичного значення виявлявся середній кількісний показник, що дав можливість визначити рівень сформованості професійно важливих якостей студентів на початковому етапі експерименту

Результати опитування представлені в таблиці 3.3

Таблиця 3.3

Результати опитування студентів Київського технікуму готельного господарства спеціальності „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” по модифікованій карті особистості К.Платонова

Якість	Середній бал
1. Рухливий	7,2
2. Спритний	6,5
3. Пластичний	4,4
4. Рухи розраховані	6,8
5. Товариський	9,8
6. Красномовний	7,9
7. Тактовний	9,7
8. Говіркий	7,5
9. Невимушений	6,8
10. Рішучий	9,6
11. Наполегливий	8,8

12. Стабільний	8,2
13. Цілеспрямований	9,1
14. Дисциплінований	9,5
<i>продовження таб. 3.3</i>	
15. Мужній	7,8
16. Завзятий	9,3
17. Енергійний	9,1
18. Мовлення змістовне	9,4
19. Мовлення виразне	8,8
20. Уміє логічно доводити	9,9
21. Життєрадісний	9,1
22. Незворушний	7,9
23. Спокійний	8,9
24. „Товстошкірий”	3,8
25. Вразливий	4,4
26. Швидко запам’ятовує	9,7
27. Довго пам’ятає	9,6
28. Точно згадує	8,3
29. Уміє швидко згадувати	9,7
30. Тямущий	9,5
31. Вдумливий	8,6
32. Критичний розум	7,3
33. Кмітливий	8,9
34. Розважливий	8,9
35. Гнучке мислення	8,1
36. Принциповий	7,4
37. Допитливий	6,6
38. Активний	7,6
39. Оригінальний	5,5
40. Зосереджений	7,6
41. Уважний	9,0
42. Високий розподіл уваги	7,5
43. Гарне перемикання уваги	7,8
44. Яскрава уява	5,8
45. Мрійливий	3,5
46. Гарний окомір	7,1
47. Гострий зір	7,3
48. Гострий слух	7,4
49. Є музичний слух	4,3
50. Тонкий нюх	4,9
51. Тонка смакова чутливість	4,5
52. Тонкий дотик	4,6
53. Працьовитий	6,2
54. Відповідальний	8,8
55. Сумлінний	9,1

56. Миролюбний	7,9
57. Злопам'ятний	4,2
58. Чуйний і чутливий	7,2
<i>продовження таб. 3.3</i>	
59. Відвертий	5,9
60. Правдивий	7,7
61. Справедливий	8,6
62. Поважний	8,2
63. Щирий	7,9
64. Ввічливий	8,8
65. Сором'язливий	4,6
66. Добрий	6,4
67. Самовпевнений	5,8
68. Скромний	6,0
69. Компанійський	6,4
70. Довірливий	4,6
71. Чесний	8,0
72. Самокритичний	7,3
73. Суспільно-активний	7,0
74. Заощадливий	7,0
75. Безкорисливий	7,2
76. Щедрий	6,0
77. Акуратний	8,4
78. Вишуканий в одязі	5,6
79. Модний	4,7
80. Не вживає алкоголю	6,7
81. Відданий дружбі	7,4
82. Безкорисливий, не шукає вигоди	7,2
83. Оптиміст	7,0
84. Ініціативний і прагне до нового	8,0
85. Прагне бути першим	6,4
86. Після невдач не зневірюється	8,7
87. Домінуючий	6,4
88. Ризикований	6,5
89. Самостійний і не терпить опіки	7,6
90. Педантично ставиться до встановлених правил і законів	6,8
91. Зневага	5,0
92. Вільний від забобонів	5,8

Аналіз результатів анкетування засвідчив, що в цілому студенти правильно розуміють зміст професійної діяльності, обираючи із запропонованого для оцінки списку ті якості, які найбільш повно відтворюють

специфіку професії і є важливими складовими ключових особистісних компетенцій фахівця з готельної справи.

Так, високого оцінювання набули такі якості, як: товариськість, тактовність, толерантність, рішучість, наполегливість, цілеспрямованість, дисциплінованість, завзятість, кмітливість, привітність, відкритість до спілкування, розважливості, гнучке мислення, гарна пам'ять (її тривалість і точність), виразність мовлення, вміння логічно доводити, сумлінність, активність, добре розвинена увага, ініціативність, прагнення до нового, самостійність, справедливість, ввічливість, працьовитість, відповідальність, надійність, якість виконуваної роботи.

На першому етапі констатувального експерименту ми пропонували студентам таке завдання (за Г. Мясоїд):

Кожна людина по-різному приходить до своєї професії. На вибір професії впливають суб'єктивні та об'єктивні чинники. Як би Ви оцінили характер свого професійного вибору у сфері готельного господарства?

Для відповіді потрібно було заповнити таблицю (зразок – таб. 3.4).

Таблиця 3.4

Мотив вибору	Повністю згоден	Більше згоден	Так і ні	Більше не згоден	Не згоден
	4	3	2	1	0
1. Сфера готельного господарства населення дає мені можливість отримати нову кваліфікацію					
2. Характер моєї роботи важко визначити					
3. Робота в цій галузі дозволяє мені реалізувати свої прагнення, сили, можливості					
4. Працюючи у системі готельного господарства, я вбачаю можливість розвиватися професійно					
5. Уже після пробного періоду (стажування на робочому місці) я переконався/-лася у правильному виборі сфери своєї діяльності					

II етап констатувального експерименту було спрямовано на виявлення теоретичних знань майбутніх фахівців з готельного господарства стосовно надання базового стандарту послуг. Було з'ясовано рівень ознайомлення студентів із директивними документами з питань туризму та готельного господарства; правилами користування та внутрішнього розпорядку в готелі; правилами техніки безпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни; рівнем знань нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування туристів; технологією прийому та обслуговування гостей; знанням іноземної мови в межах професійно-орієнтованої лексики.

Для з'ясування рівня знань за вказаними показниками нами проводились контрольні, самостійні роботи, анкети, опитування тощо.

Серед питань анкети були такі:

- Наскільки ви є інформованими про зміни щодо директивних документів із питань туризму та готельного господарства?

- В основному інформований (на).

- Більше інформований (на).

- Більше не інформований (на).

- Не інформований (на).

- З яких джерел ви отримуєте інформацію, яка, на Ваш погляд, є корисною для формування професійної компетентності?

- Викладачі.

- Спілкування з друзями.

- Спеціальні інформаційні повідомлення.

- Періодичні фахові видання.

- Засоби масової інформації.

- Мережа Інтернет.

- Електронна система передачі інформації.

- Інформацію не отримую.

- ІНШЕ (БУДЬ ЛАСКА, НАПИШІТЬ) _____

Для підрахунку результатів анкетування, яке проводилось для виявлення рівня сформованості ключових засадових компетенцій, ми використовували таку методику. Середній бал, отриманий у результаті анкетування, ми використали для характеристики загального рівня сформованості ключових засадових компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства, підрахувавши за формулою $x = \frac{\sum x_i}{N}$ обчислення середнього арифметичного відповідні значення, де X – середній бал, Σx – сума балів, N – кількість відповідей.

Наприклад,

$$\frac{10+6+3,48+6+9+4,1+4,5+8,6+9,8+4,3+6,2+2,8+2,5+5,6+1,5+2,6}{16} = 5,436$$

Отже, $X = 5,4$ – це середній бал загального рівня сформованості ключових засадових компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства; $\Sigma x = 86,98$ – сума середніх балів, отриманих за кожену відповідь; $N = 16$ – кількість відповідей студентів у анкетах.

III етап констатувального експерименту було спрямовано на виявлення володіння майбутніми фахівцями з готельного господарства практичними вміннями і навичками надання послуг (відповідно до конкретних посад). Було з'ясовано рівень умінь студентів здійснювати технологічний процес приймання і обслуговування гостей; використовувати раціональні прийоми і методи технологічних циклів резервування, бронювання і розміщення та виїзду гостей; рівень володіння технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій; вміння дотримуватись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування; рівень володіння методами профілактики конфліктних ситуацій у виробничих проблемах.

Серед завдань, які ми пропонували студентам були такі:

Завдання 1. (У формулюванні власних завдань ми послуговувалися діагностичними методиками Г. Мясоїд)

Оцініть, будь ласка, при спілкуванні у своїй професійній діяльності безпосередньо з клієнтом готелю, за допомогою наведеної нижче шкали, наскільки успішним і продуктивним для Вас є такий контакт:

Шкала з 5 позицій позначає:

0– спілкування становить для мене велику проблему;

4 – процес спілкування є для мене дуже легким.

Спілкування з клієнтом готелю

0---1---2---3---4

Завдання 2.

Як би Ви оцінили свою здатність працювати з людьми?

Оцініть її за "5"- бальною шкалою, де "0" – найбільші проблеми у спілкуванні; "4" – Ви вважаєте себе успішним у вирішенні професійних завдань шляхом спілкування.

4 _____ 3 _____ 2 _____ 1 _____ 0

*я легко встановлюю
контакти з людьми*

*спілкування становить
для мене велику проблему*

4 _____ 3 _____ 2 _____ 1 _____ 0

*мені подобається розв'язувати
проблему клієнта самостійно*

*самостійне вирішення проблем и клієнта
завдає мені багато клопоту*

4 _____ 3 _____ 2 _____ 1 _____ 0

*мені добре працюється
в дружньому колективі*

*контакти з колегами
ускладнюють мою роботу*

4 _____ 3 _____ 2 _____ 1 _____ 0

*я не відчуваю складності у наданні
колегам і клієнтам порад*

*коли є можливість, намагаюся не
втручатися ні в чії справи*

4 _____ 3 _____ 2 _____ 1 _____ 0

*я завжди ставлю себе на місце
свого співрозмовника*

*якщо я впевнений у своїй
правоті, то завжди наполягаю на своїй думці*

4 _____ 3 _____ 2 _____ 1 _____ 0

*я завжди відчуваю, яким
чином запобігти конфліктові*

*вирішення конфліктних ситуацій
не є моєю сильною стороною*

Таким чином, на основі визначених критеріальних ознак і показників професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства за допомогою методів спостереження, бесіди, анкетування, експертної

оцінки та ін. нами було визначено рівні сформованості професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства. Так, високий рівень сформованості професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства мали тільки близько 2 % майбутніх фахівців готельної сфери, достатній – близько 4 % респондентів; середній рівень – 30 %, і низький рівень професійної компетентності - 64 % студентів.

Таблиця 3.5

Рівень професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства (до експерименту)

Рівні професійної компетентності	Кількість студентів / %	
	КГ (162 студ.)	ЕГ (164 студ.)
Низький	103 / 64,3 %	105 / 64,5 %
Середній	50 / 30,31 %	50 / 30,04 %
Достатній	7 / 4,21 %	7 / 4,24 %
Високий	2 / 1,18 %	2 / 1,22 %

Перед проведенням формувального експерименту нами була перевірена гіпотеза стосовно однорідності груп, що дані вибірок одержані із статистично ідентичних сукупностей, тобто будь-яка відмінність між контрольною та експериментальними групами є випадковою. За основу взяті рівні професійної компетентності студентів обох груп (табл. 3.5).

Для перевірки використано критерій згоди Пірсона (χ^2 - хі-квадрат)

$$\chi_{емп.}^2 = \sum_{i=1}^N \frac{(n_i - m_i)^2}{m_i}, \quad \text{де } n_i, m_i \text{ спостережувані частоти. Підрахуємо}$$

емпіричне значення критерію

$$\chi_{емп.}^2 = \frac{(103-105)^2}{105} + \frac{(50-50)^2}{50} + \frac{(7-7)^2}{7} + \frac{(2-2)^2}{2} = \frac{4}{105} = 0,038.$$

Знайдемо критичне значення χ^2 . Задамо надійну ймовірність $\gamma = 0,95$, визначимо ступінь вільності $k=L-1 = 4-1=3$, за таблицями критичних значень Пірсона знайдемо $\chi^2 = 7,82$. Так як $\chi_{емп.}^2 < \chi^2$, висунута гіпотеза приймається. Отже, обрані для

експерименту групи не відрізняються не тільки кількісним, а й якісним складом.

3.2. Зміст і організація дослідно-експериментальної роботи з формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства

Для вирішення завдань формувального етапу експерименту нами була розроблена методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства, яка передбачає:

1. Узагальнення знань студентів стосовно технології надання базового стандарту послуг шляхом систематизації навчального матеріалу з фахових дисциплін.

2. Усвідомлення майбутніми фахівцями важливості формування професійної компетентності як важливої складової їхньої підготовки до майбутньої професійної діяльності; формування ціннісного ставлення до майбутньої професійної діяльності.

3. Стимулювання студентів до професійного самовдосконалення, досконалого володіння професійними вміннями і навичками, самореалізації в забезпеченні конкурентоспроможності готельних послуг.

Впровадження методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства здійснювалося у три послідовні етапи. Протягом всього експерименту в контрольній групі заняття проводилось традиційно, за усталеною схемою, за типовими навчальними планами та складеними у відповідності до них навчальними робочими програмами.

Заняття в експериментальній групі розроблялись і проводились відповідно до запропонованих нами напрямів організації навчального процесу певними етапами.

Для формувального експерименту нами були визначені такі послідовні етапи:

- мотиваційно-організаційний;

- інформаційно-змістовий;
- процесуально-операційний.

Під час розробки дослідно-експериментальної програми ми виходили з того, що формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства не можливе без використання на практичних заняттях методики, яка відрізняється від традиційної.

Ми виходили з того, що процес формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства буде проходити більш успішно, якщо забезпечити: організацію професійно-мотивованої діяльності майбутніх фахівців з готельної справи; використання компетентнісно-діяльнісного підходу із системним розв'язанням реальних професійних ситуацій і завдань проблемного характеру; застосування модульної технології компетентнісно-орієнтованої навчальної діяльності майбутніх фахівців з готельної справи; активізацію самостійної професійної діяльності студентів у процесі проходження навчальної, технологічної та виробничої практик.

Акцент при цьому робиться на зміну позиції студентів у навчальному процесі із слухняних виконавців, які засвоюють і потім відтворюють навчальну інформацію, в активних учасників і організаторів навчальної роботи, переорієнтації їх установок з інформативного боку навчання на систему міжособистісної взаємодії в системі стосунків „студент-викладач”.

Мотиваційно-організаційний етап формувального експерименту, який передбачає входження студентів у проблему формування професійної компетентності та набуття здатності налагоджувати інтерперсональні стосунки здійснювався у першому-другому семестрах навчання студентів і спрямовувався на вирішення наступних завдань:

- створення знаннєвої бази стосовно професійної компетентності;
- усвідомлення важливості формування професійної компетентності для успішної майбутньої професійної діяльності;

- формування комунікативності, емпатії, толерантності, стресостійкості, дисциплінованості, працьовитості, критичної самооцінки результатів праці, прагнення до професіоналізму, свідомої відповідальності за якість наданих послуг, самостійності у прийнятті професійних рішень, тощо.

Мотиваційно-організаційний етап реалізовувався під час викладання нормативних курсів майбутніх фахівців з готельного господарства.

Для вирішення завдань мотиваційно-організаційного етапу ми використовували такі методи: *методика „порад”, індивідуальні завдання, робота з „малими групами”, рольові ігри, компетентнісно-орієнтовані методики, розв’язання професійних ситуацій тощо.*

Наведемо приклади деяких методів, використаних на мотиваційно-організаційному етапі формувального експерименту.

Наш досвід свідчить, що важливим етапом у формуванні професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи в процесі його підготовки є відтворення у навчальному процесі реальних умов праці з моделюванням основних виробничих функцій. Задля цього необхідна попередня співпраця із базовими підприємствами з чітким визначенням конкретних умов праці, учасників занять такого типу з сторони готелю.

Сценарій занять такого типу розробляють викладачі спеціальних дисциплін. Причому проведення таких занять передбачає попереднє засвоєння студентами відповідних базових професійних модулів програми навчання.

У процесі формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи суттєве значення має система формування базових компетенцій на засадах ґрунтовного аналізу професійних стандартів, врахування вимог і потреб ринку готельних послуг.

Ми вважаємо, що у формуванні професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи ефективною є *методика «порад»*,

навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях”, яка передбачає:

- чітке визначення етичних правил у сфері готельного бізнесу;
- вивчення основних виробничих функцій і завдань щодо них базових компетенцій;
- опрацювання базових компетентнісно-орієнтовних умінь;
- моделювання у процесі підготовки майбутнього фахівця з готельної справи основних структурних компонентів професійної компетентності (ігрові заняття в реальних умовах праці);
- виявлення в умовах реальних підприємств порушень та недоліків у наданні готельних послуг, встановлення причин їх не конкурентоспроможності;
- опрацювання „порад” щодо забезпечення потрібної якості готельних послуг та їх конкурентоспроможності.

На нашу думку, кожне практичне заняття має розпочинатися із опрацювання базових етичних правил таких, як:

- працівники готелю зобов'язані уникати ситуацій, які призводять або спричиняють конфліктні ситуації чи створюють враження щодо недбалого виконання службових обов'язків;
- працівникам заборонено використовувати конфіденційні і застережливі інформації щодо роботи готелю, осіб або співробітників;
- працівник не повинен свідомо й умисно брати на себе будь-які фінансові зобов'язання і обов'язки, займати керівні і дорадчі посади в фірмах, які є конкурентами, клієнтами, постачальниками готелю;
- працівнику заборонено брати подарунки за послуги або гостинність та ін.

Далі проводиться актуалізація базових професійних знань і умінь відповідно до певних виробничих функцій та діючих професійних стандартів. Після чого викладач надає слово спеціалісту готелю, який ознайомлює студентів із специфікою професійних умов діяльності та

конкретними завданнями щодо виявлення порушень та невідповідностей у наданні послуг, пропозицій стосовно забезпечення конкурентоспроможності готельних послуг. Як правило, такі заняття передбачають цілісне відтворення завершеного циклу виробничих функцій щодо якості наданих послуг.

Ми вважаємо, що дуже важливим елементом функціонування кожного готелю має бути програма якості, що відповідає стандарту і відповідним професійним завданням, завдяки яким усі працівники мають запевнити якісне обслуговування гостей готелю на відповідному рівні компетентності.

Із цією метою у процесі професійної підготовки фахівця, його самостійної професійної діяльності в період практик та проведення практичних занять у реальних умовах праці доцільним є виконання *індивідуальних завдань* щодо опрацювання власного бачення покращення умов праці і забезпеченні потрібної якості готельних послуг.

Такий професійний контекст забезпечує ефективне формування професійної компетентності майбутнього фахівця щодо забезпечення конкурентоспроможності готельних послуг, сприяє розвитку його самостійності у виборі конкретних професійних рішень.

На практичному етапі підготовки майбутнього фахівця з готельного господарства нами було запропоновано експериментальну методику формування професійної компетентності – методику „порад”.

Наприклад, для практичного заняття за темою „Продаж готельних послуг” застосування такої методики виглядає наступним чином.

Викладач починає заняття із запропонованої „доброї поради”:

„Клієнти не купують послуг, купують переваги”.

Далі ставить завдання „Що необхідно зробити, для того щоб цей простий механізм можна було застосовувати у конкретному готелі?”

Викладач проводить актуалізацію опорних знань і умінь теж через методику „порад”, наприклад:

Ось декілька ефективних порад стосовно якості продажу послуг:

- легше продавати послуги доброї якості;
- продаж послуги, яка сповнює очікування (потреби) гостя, а також такої, яка вирішує його проблеми;
- першочергове сприйняття потреб гостя;
- задоволення потреб гостя сприяє тому, що він стає нашим „постійним гостем”.

Що забезпечує конкурентоспроможність готелю на ринку готельних послуг?

1. добра репутація за умови наданих якісних послуг;
2. чесність і порядність працівників;
3. орієнтування готелю на потреби й уподобання гостей;
4. готельні послуги мають бути відповідної якості;
5. готель має застосовувати відповідні мотивуючі чинники такі, як: відповідне утримання території готелю, чуйність персоналу та ін.
6. готель застосовує сучасні технології надання готельних послуг;
7. міжособистісна комунікативність – від зустрічі з адміністратором, працівниками першого поверху, черговими, а також із керівником – потрібно потурбуватись про добрий настрій:
 - зовнішній вигляд (волосся, нігті і т.п.);
 - вбрання (чисте, пристойне, випрасуване, чисте взуття; в готельній справі надається перевага службовому вбранню);
 - фізичний стан (потрібно до праці приходити свіжим, спокійним, турбуватися про поставу і постать);
 - голос (повинен звучати приємно, треба уникати монотонності, підвищених тонів, таємничості: „чим можу допомогти?” можна промовити з різницею: швидко, дуже голосно, дуже тихо, з ваганням, вільно; кожний спосіб указує щось інше, наприклад, що працівник стомлений, нервує і т.п.);

- лексика (старайся користатися багатим запасом слів, це допоможе уникнути монотонності, багато читай із різних галузей, вивчи професійну лексику);
- сумлінність (це найкращий спосіб продажу).

Викладач у кінці заняття ще раз наголошує на важливих професійних якостях компетентного фахівця.

Наприклад, у даному випадку, це:

- надійність, витриманість у поведженні, вимагання від себе більше, ніж від інших;
- почуття реалізму;
- орієнтування на переговори і компроміси;
- готовність створюванні доброї атмосфери;
- вміння добре організувати працю.

Суттєве значення має визначення основних умінь майбутніх фахівців з готельної справи в контексті поставлених індивідуальних завдань.

Далі майбутні фахівці, працюючи у „*малих групах*”, що власне кажучи, модулюють реальні виробничі функції стосовно тих чи інших місць праці, здійснюють пошук оптимальних розв’язань конкретних професійних завдань, а саме:

Наприклад:

Завдання 1. Концентрація уваги на гостя:

- вислухай гостя;
- справ позитивне враження;
- не справ негативного враження;
- установи зоровий контакт;
- посміхайся;
- „зауваж” гостя відразу;
- подбай про приємний голос;
- „гість завжди правий”.

Завдання 2. Ефективне обслуговування:

- не примушуй гостя чекати;
- подбай про вичерпність інформації;
- притримуйся теми розмови;
- встигай за темою розмови;
- запропонуй різні рішення відповідей на питання.
- „зауваж” гостя відразу ж;
- слухай гостя і не перебивай його;
- завжди приймай гостя як особливу особу.

Завдання 3. Створення атмосфери взаєморозуміння:

- слухай гостя і не перебивай його;
- називай гостя за прізвищу;
- перепитай його і відповідай, застосовуючи слова, які свідчать, що ти все зрозумів про ситуацію, в якій він знаходиться.

Завдання 4. Окреслення потреб гостя:

- став відповідне питання;
- скороти зміст справи.

Завдання 5. Надавання пояснень і інформації:

- демонструй постійну і компетентну готовність до надання допомоги;
- виконуй широко прийнятні процедури стосовно готелю, так і до його оточення, міста, регіону і т.п.
- після вислуховування гостя поясни йому (у разі потреби), що інша особа допоможе йому краще, ніж ти;
- познайом його з цією особою і розкажи їй про проблему, як її бачить гість.

Завдання 6. Інформування про послуги, які надає готель:

- Що готель пропонує?
- Коли пропонує? – день, година;
- За якою ціною?

(Працівник обслуговує гостей і розмовляє з ними, завжди стоячи)

- розмовляти по телефону або з працівниками в присутності гостя не можна;
- голосно розмовляти працівникам заборонено;
- пиття, їжа також паління цигарок на робочому місці недопустимо;
- гостя в готелі завжди потрібно зустрічати з приємністю, незалежно від години доби;
- поточне обслуговування гостя - це найважливіше завдання для працівника готелю, і має першість перед усіма іншими обов'язками.

(Отримання інформації від гостя)

- відрекомендуйтеся: „готель ... -, прізвище й ім'я ... , посада ...”. В чому можу допомогти?
- став питання відверто, починаючи словами: де?, що?, в чому?, коли?
(Це примушує давати конкретну інформацію і сприяє порозумінню)
- Застосовуй активне слухання – давай словесні ознаки, що слухаєш, перевіряй, чи добре зрозумів розповідь гостя.

Добра порада: Не направляй гостя одразу до іншого спеціаліста, спробуй сам розібратися в суті проблеми.

Під час телефонних розмов:

- не давай власної оцінки у розмові із гостем;
- не звинувачуй гостя (візьми відповідальність на себе);
- не узагальнюй (це все погано);
- не давай порад;
- не перебивай (не втручайся з порадами);
- не надавай інформації в негативній формі, надавай інформацію позитивно.

У здійсненні важких розмов (гість агресивний) вислухай його, вислови свою думку на засадах виконання посадових обов'язків, пам'ятай, що для сварки потрібно дві особи!

Стосовно роботи з документами варто пам'ятати, що бланки, якими користуються в готелі, повинні бути укладені мінімум двома мовами (українською і англійською), причому на бланках мають бути логознак готелю, повна назва, адреса, номери телефонів і факсу. Відповідний папір, художнє оформлення, естетичний вигляд - це додаткові вимоги бланків.

У кінці заняття спеціаліст готелю та викладач разом із студентами визначає „кращого” щодо виконання запропонованих професійних рішень і рекомендацій. Виконання реальних професійних завдань в умовах конкретного готелю найбільшою мірою, на наш погляд, сприяє формуванню професійної компетентності майбутнього фахівця.

Наш досвід свідчить, що застосування такої методики професійного навчання, що передбачає моделювання у процесі підготовки ключових професійних компетенцій із розв'язанням конкретних професійних завдань щодо аналізу та упередження професійних помилок на прикладах конкретних виробничих підрозділів, найбільшою мірою сприяє здатності фахівця до ефективної праці на сучасному ринку готельних послуг.

Інформаційно-змістовий етап формувального експерименту, який передбачає оволодіння студентами технологією надання базового стандарту послуг спрямовувався на вирішення наступних **завдань**:

- створення знанневої бази стосовно директивних документів із питань туризму та готельного господарства, правил користування та внутрішнього розпорядку в готелі; правила техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни;
- усвідомлення важливості формування професійної компетентності для успішної майбутньої професійної діяльності;
- формування бази знань стосовно нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування тощо.

Інформаційно-змістовий етап реалізовувався під час викладання нормативних курсів майбутніх фахівців з готельного господарства, зокрема

з навчальної дисципліни „Технологія обслуговування в туристичних комплексах та готелях” та ін.

Для вирішення завдань інформаційно-змістового етапу ми використовували такі методи: *компетентнісно-орієнтовані методики; розв’язання професійних ситуацій; індивідуальні завдання, тестові завдання комплексного використання; професійно-орієнтовані ділові ігри тощо.*

Ми використовували компетентнісно-орієнтовані методики для формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства, що передбачало формування ключових особистісних компетенцій, засадових та спеціальних професійних компетенцій за умови системного розв’язання майбутніми фахівцями функціональних завдань у реальних умовах праці.

Компетентнісно-орієнтовані методики формування професійної компетентності були розроблені на основі врахування обов’язкового аналізу професійної діяльності готельних підприємств різного типу, опанування способів усунення та упередження професійних помилок та проблем у здійсненні конкретних професійних дій та виробничих функцій в контексті забезпечення конкурентоспроможності готельних послуг.

Так при вивченні модулю: „Якість надання готельних послуг” на початковому етапі визначався перелік основних професійно-важливих питань, а саме :

1. Категорії якості готельних послуг.
2. Системний підхід до управління якістю.
3. Модель аналізу якості обслуговування.
4. Гармонізація критеріїв готельної класифікації.
5. Форми мотивації персоналу до якісного обслуговування.
6. Державний контроль якості послуг готельного підприємства.

Завдання для самостійної роботи:

1. Дайте визначення поняттям „якість послуги”, „якість обслуговування”.
2. Який системний підхід до контролю якості застосовується в підприємствах гостинності?
3. Охарактеризуйте системний підхід до управління якістю в готелях.
4. Назвіть зовнішні та внутрішні фактори, які спонукають людину до діяльності та якісного виконання своїх обов’язків.
5. Назвіть основні теорії мотивації, розкрийте їх зміст.
6. Які ви знаєте основні державні стандарти контролю якості послуг?
7. В якому нормативно-правовому документі зазначено вимоги до засобів розміщення різних категорій?
8. Охарактеризуйте загальні вимоги до засобів розміщення.

На цьому етапі експерименту ми пропонували студентам для *розв’язання професійні ситуації*, наприклад:

Професійна ситуація 1: Гість не задоволений наданими умовами розташування: його не влаштовує поверх та місце розташування номера (біля ліфта). Ви – чергова по поверху. Ваші дії у цій ситуації?

Професійна ситуація 2: Гість не задоволений умовами проживання, має місце конфліктна ситуація з черговою по поверху. Ви відповідаєте за службу якості послуг. Ваші дії у цій ситуації? Які методи вирішення конфліктних ситуацій Ви б застосували?

Крім того, нами пропонувались студентам *індивідуальні завдання* для виконання їх у позаурочний час. Так, наприклад, до модулю „Якість надання готельних послуг” ми пропонували такі завдання:

- запропонуйте програму мотивації працівників конкретного виробничого підрозділу конкретного підприємства до забезпечення конкурентоспроможності готельних послуг;

- проаналізуйте на прикладі конкретного підприємства чинники технічної якості послуг у контексті професійної підготовленості виробничого персоналу (кваліфікація, досвід, уміння, професійні навички працівників);
- проаналізуйте на прикладі конкретного підприємства чинники функціональної якості; охарактеризуйте етичні чинники якості послуг; проаналізуйте можливі способи оцінки якості готельних послуг та ін.

Опанування на таких засадах професійних знань і умінь створює сприятливі умови для формування засадових ключових компетенцій для обов'язкового здійснення конкретних професійних дій. Майбутні фахівці досить оперативно відтворюють набуті знання у розв'язанні реальних ситуацій і проблем.

Для контролю професійної компетентності нами використовувалися відповідні *тестові завдання на засадах комплексного використання* у процесі вивчення блоку основних спеціальних дисциплін.

Для прикладу наведемо один із пропонованих нами варіантів тестових завдань із навчальної дисципліни *Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях*”.

Завдання № 1

Оберіть правильну відповідь, визначивши модель організації готельної справи:

Основна ставка в готелях робиться на європейські традиції вишуканості та аристократизму.

- A. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
- B. Поєднання другої та третьої моделі
- C. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
- D. Перша модель (модель Рітцу)

Завдання № 2

Оберіть правильну відповідь.

Послуга може бути новою:

- A. Відносно задоволення нової потреби
- B. Відносно нового споживача
- C. Відносно існуючої послуги
- D. Відносно нового ринку
- E. Всі відповіді правильні

Завдання № 3

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що етична якість – це порівняльна якість, яка визначається конкретними показниками, виходячи з досвіду функціонування підприємств, анкетних опитувань клієнтів та незалежних експертів, проведення соціологічних досліджень, що стає причиною популярності підприємства та його послуг серед споживачів,

- A. Правильне
- B. Неправильне

Завдання № 4

Оберіть правильну відповідь:

Удосконалення професійної компетентності працівників сфери обслуговування здійснюється:

- A. При проведенні дослідження „Оцінка якості обслуговування”
- B. При розробці та встановленні вимог, норм, правил, характеристик як обов’язкових для виконання, так і рекомендованих, забезпечуючи право споживача на отримання послуг належної якості за прийнятною ціною
- C. На основі визначення реальних потреб туристичної галузі, системного оновлення і збагачення професійних знань, спеціалізації

Завдання № 5

Оберіть правильну відповідь, визначивши модель організації готельної справи:

Модель, при якій готелі об'єднуються під єдиною торговою маркою за певними однорідними рисами, з дотриманням певних стандартів та асортименту послуг незалежно від країни розташування, це:

- A. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
- B. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
- C. Перша модель (модель Рітцу)

Завдання № 6

Оберіть правильну відповідь :

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг забуті речі проживаючих, перш ніж передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищення, про що складається акт установленої форми, зберігаються в готелі:

- A. Протягом року
- B. Протягом шести місяців
- C. Протягом двох років

Завдання № 7

Оберіть правильну відповідь :

Складання графіку виходу на роботу та таблицю на заробітну плату працівників поверхової служби входить до функціональних обов'язків:

- A. Покоївки
- B. Порт'є
- C. Завідуючої секцією

Завдання № 8

Оберіть правильну відповідь :

Час, протягом якого робітники і службовці повинні виконувати доручену їм роботу, відповідно до трудового договору, посадової інструкції, правил внутрішнього трудового розпорядку:

- A. Нормований робочий час
- B. Ненормований робочий час
- C. Усі відповіді правильні

Завдання № 9

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при вчасно непідготовлених до заселення заброньованих номерів:

- 1. Плата за бронювання стягується. A. Правильне.
- 2. Плата за бронювання не стягується. B. Неправильне.

Завдання № 10

Оберіть правильну відповідь:

Структура служби приймання та обслуговування залежить від:

- A. Призначення готелю
- B. Призначення та місткості готелю
- C. Місткості готелю

Завдання № 11

Оберіть правильну відповідь:

До особливостей готельних послуг відносяться:

- A. Неодночасність процесів виробництва та споживання
- B. Неможливість зберігання
- C. Участь персоналу у виробничому процесі

- D. Сезонний характер попиту на готельні послуги
- E. Терміновий характер
- F. Усі відповіді правильні

Завдання № 12

Оберіть правильну відповідь:

Співвідношення місць, які знаходяться під заселенням до загальної кількості місць в готелі, – це:

- A. Пропускна спроможність готелю
- B. Коефіцієнт завантаженості
- C. Середній термін проживання гостя

Наведемо приклади завдань, які ми використовували з навчальної дисципліни „Технологія обслуговування в туристичних комплексах та готелях”:

Завдання № 1

Установіть правильну послідовність, представивши нумерацію цифрами:

Технологія бронювання та резервування передбачає виконання наступних технологічних операцій:

1. Підтвердження заявки
2. Аналіз інформації з бронювання
3. Опрацювання і рух заявки
4. Прийом заявок на бронювання номерів

Завдання № 2

Оберіть правильну відповідь:

Документ, що регулює трудові відносини між керівництвом та працівниками готельного підприємства, сприяє виконанню основних завдань і функцій, підвищенню ефективності й якості роботи, зміцненню трудової і виконавчої дисципліни, раціонального використання робочого часу, - це

- A. Правила внутрішнього трудового розпорядку
- B. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг
- C. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг

Завдання № 3

Оберіть правильну відповідь, указавши, до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Розміщення в 3-4-5 кімнатному номері типу „люкс-апартамент” у готелі категорії 3-5*; харчування в ресторанах, сніданок, напівпансіон або повний пансіон; трансфер із доставкою багажу у кількості передбаченій договором (контрактом)

- A. По класу „люкс-апартамент”
- B. По туристичному класу
- C. По шкільному класу
- D. По першому класу
- E. По кемпінгу
- F. По класу V.I.P

Завдання № 4

Оберіть правильну відповідь:

Своєчасне анулювання заброньованих послуг здійснюється:

- A. Не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду.
- B. Не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду.
- C. Менше, ніж за 24 години до вказаної дати заїзду.

Завдання № 5

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що основні технологічні процеси забезпечують умови, необхідні для здійснення основних процесів

- A. Правильне
- B. Неправильне

Завдання № 6

Оберіть правильну відповідь:

Вимога Національного стандарту. Послуги туристичні. Класифікація готелів: повернення білизни з прання протягом 24 годин відповідає категорії готелю

- A. 1-2*
- B. 1-3*
- C. 4-5*

Завдання № 7

Установіть правильну послідовність, представивши нумерацію цифрами.

Технологічна послідовність здійснення виїзду та розрахунку при виїзді:

1. Піднесення багажу швейцаром, трансфер
2. Перевірка покоївкою стану номерів після виїзду
3. Розрахунок за проживання та додаткові послуги, включені в рахунок
4. Уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені в рахунок

Завдання № 8

Оберіть правильну відповідь.

Готель, незважаючи на категорію, зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

- A. Виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, побудка у визначений час, надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю
- B. Виклик швидкої допомоги, побудка у визначений час, замовлення білетів до театру

С. Виклик швидкої допомоги, доставка кореспонденції в номер, замовлення білетів до театру, хімчистка та ремонт одягу

Завдання № 9

Оберіть правильну відповідь, вказавши, до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Розміщення в кімнаті гуртожитку, або номер на 3-4 чоловік у готелях категорії 1-2*; харчування у кафе або їдальні; трансфер та доставка багажу у кількості, передбаченій договором (контрактом).

- A. По кемпінгу
- B. По туристичному класу
- C. По шкільному класу
- D. По першому класу
- E. По класу „люкс-апартамент”
- F. По класу V.I.P

Завдання № 10

Оберіть правильну відповідь.

Асортимент, перелік та якість надання додаткових безкоштовних готельних послуг залежить від:

- A. Категорії готелю
- B. Функціонального призначення готелю
- C. Місткості готелю
- D. Місцезнаходження готелю

Нижче подаємо приклади тестових завдань, які ми пропонували студентам для контролю ключових засадових компетенцій :

1. Визначте технологічну послідовність прибирання багатокімнатного номеру:

- а) вітальня,
- б) спальня,

- в) кабінет,
- г) санвузол.

2. Визначте технологічну послідовність прибирання двокімнатного номеру:

- а) вітальня,
- б) спальня,
- в) передпокій.
- г) санвузол.

3. Визначте технологічну послідовність прибирання однокімнатного номеру:

- а) вітальня,
- б) спальня,
- в) передпокій,
- г) санвузол.

4. Укажіть послідовність технологічних операцій прибирання жилої кімнати:

- а) зміна постільної білизни,
- б) провітрювання,
- в) прибирання на обідньому столі,
- г) прибирання на письмовому столі.

5. Укажіть послідовність технологічних операцій прибирання санвузла:

- а) прибирання ванни,
- б) дезінфекція,
- в) прибирання туалетного набору,
- г) винесення сміття,
- д) прибирання унітазу,
- е) промивання стін.

6. Визначте порядок дій при приході покоївки в номер гостя:

- а) зайти в номер,

б) постукати в двері,

в) представитись,

г) прочитати бирку.

7. Визначте послідовність прибирання номерів:

а) генеральне прибирання,

б) прибирання заброньованих номерів,

в) поточне щоденне прибирання,

г) прибирання номерів звільнених після виїзду проживаючих,

д) проміжне прибирання.

Повний перелік таких завдань подано у (Додатку М).

Процесуально-операційний етап формувального експерименту, який передбачає оволодіння студентами практичними вміннями і навичками надання послуг відповідно до посади, спрямовувався на вирішення наступних **завдань**:

- набуття навичок майбутніми фахівцями з готельного господарства здійснювати технологічний процес приймання і обслуговування гостей;
- вироблення умінь використовувати раціональні прийоми і методи технологічних циклів резервування, бронювання і розміщення, та виїзду гостей;
- формування уміння дотримуватись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування, володіння методами профілактики конфліктних ситуацій у вирішенні виробничих проблем тощо.

Процесуально-операційний етап реалізовувався під час викладання нормативних курсів майбутніх фахівців з готельного господарства, зокрема „Технологія обслуговування в туристичних комплексах та готелях” та під час проходження студентами навчальної, технологічної та виробничої практик.

Для вирішення завдань процесуально-операційного етапу ми використовували такі методи: *професійно-орієнтовані ділові ігри; курсові*

проекти компетентнісно-орієнтованої тематики; рольові ігри; творчі завдання тощо.

За нашою методикою інтегруючим чинником у формуванні професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи має бути проведення *професійно-орієнтованих ділових ігор*, що моделюють у комплексі ключові особистісні компетенції, ключові засадові компетенції та ключові спеціальні компетенції.

На нашу думку, такі ігри, як правило, є узагальнюючою формою навчально-пізнавальної діяльності майбутнього фахівця щодо формування його професійної компетентності.

Сценарій гри розробляє професійний колектив викладачів спеціальних дисциплін певного фахового напрямку з метою максимального відтворення всіх аспектів професійної діяльності фахівця з готельного господарства (Додаток Н).

Нижче подаємо приклад методики підготовки і проведення гри такого типу.

Назва гри: „Технологія розміщення споживачів готельних послуг - іноземних громадян”

Умови проведення гри: ділова гра проводилася на базі Навчально-виробничої лабораторії „Гостинність”. У процесі проведення ділової гри студенти відпрацьовують загальні операції основного технологічного циклу (приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, організація виїзду та розрахунок при виїзді) та спеціальні професійні дії щодо виконання виробничих функцій, пов’язаних з організацією надання послуг у готельних комплексах різного типу, надання додаткових послуг, розв’язання проблемних професійних ситуацій та завдань.

Мета гри: сформувати у студентів потрібний рівень професійної компетентності щодо оперативного й якісного надання послуг за умови

володіння іноземними мовами, користування діючими експлуатаційними документами, розв'язання складних ситуацій, що можуть виникати у процесі обслуговування іноземних гостей.

Розподіл ролей серед учасників ділової гри:

Відповідальним моментом у проведенні гри є розподіл ролей. Можна рекомендувати наступний розподіл ролей серед учасників ділової гри:

- 1.Адміністратор.
- 2.Порт'є.
- 3.Покоївки.
- 4.Піднощик багажу.
- 5.Група іноземних туристів (або вільне поселення).
- 6.Перекладач.

Зміст і організація проведення ділової гри.

Блок-схема проведення ділової гри, її етапи та учасники представлені в таблиці 3.6

Перший етап: ознайомлення з метою та завданнями ділової гри, її змістом; розподіл ролей, вивчення кожним учасником умов гри та відпрацювання стратегії поведінки (у відповідності з отриманою роллю) на наступних етапах.

Другий етап: розв'язання професійних ситуацій.

Третій етап: оцінка та аналіз відповідей по кожній ситуації (оцінювання відповідей і визначення правильної поведінки студентів у запропонованих ситуаціях).

Четвертий етап: підведення підсумків ділової гри. Аналіз рівня професійної компетентності учасників гри щодо організації обслуговування на житлових поверхах готелю та організації роботи служби приймання та обслуговування; особистісних та спеціальних професійних компетенцій (таблиця 3.6).

Блок-схема проведення ділової гри

1.	Підготовчий етап	
1.1.	Ознайомлення з метою та змістом гри, розподіл ролей	Викладач, учасники гри
1.2.	Вивчення умов гри, розробка стратегії поведінки її учасників	Усі учасники гри у відповідності до розподілених ролей
2.	Розгляд різних ситуацій, які виникають при розміщенні гостя.	
2.1.	Особиста та професійна культура працівників служби приймання та обслуговування	Гість, адміністратор, носій багажу
2.2.	Технологія розміщення споживачів готельних послуг - громадян України з попереднім бронюванням номеру в готелі	Гість, адміністратор, носій багажу
2.3.	Технологія розміщення споживачів готельних послуг - іноземних громадян із Німеччини	Сім'я, адміністратор
2.4	Організація виїзду та розрахунок при виїзді	Гість, покоївка, адміністратор, піднощик багажу
3.	Оцінка та аналіз відповідей по кожній ситуації	
3.1.	Підведення підсумків ділової гри	

На завершальному етапі формування професійної компетентності майбутніх фахівців готельного господарства у процесі виконання курсової роботи (Додаток П) ми пропонували виконання робіт за компетентнісно-орієнтованою тематикою, наприклад:

- Організація служби прийому та обслуговування (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”);
- Управління номерним фондом (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”);

- Управління номерним фондом (на прикладі ЗАТ “Президент-готель “Київський”);
- Організація обслуговування на жилих поверхах готелю (на прикладі ЗАТ “Президент-готель “Київський”);
- Організація обслуговування на жилих поверхах готелю (на прикладі навчально-виробничого готелю “Гостинність”);
- Організація обслуговування на жилих поверхах готелю (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”);
- Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”);
- Організація надання додаткових послуг у готелі (на прикладі Навчально-виробничого готелю “Гостинність”);
- Організація виїзду гостей із готелю (на прикладі Навчально-виробничого готелю “Гостинність”) тощо.

Отже, аналізуючи вищезазначене, враховуючи власний досвід професійного навчання майбутнього фахівця з готельної справи, можна стверджувати, що методика формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи має передбачати цілісне відтворення у процесі підготовки реальних виробничих умов професійної діяльності, застосування професійно-орієнтовних технологій навчання із дублюванням відповідних рівнів здійснення професійних дій та функцій щодо ключових компетенцій у контексті забезпечення потрібного рівня професійної компетентності майбутнього фахівця.

3.3. Динаміка формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства

Динаміку формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства дозволили простежити діагностичні зрізи, які проводились нами до і після експериментального дослідження. Проведення цих зрізів дозволило зіставити результати експериментальної та контрольної груп (далі ЕГ та КГ).

Необхідно зазначити, що діагностика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства проводилась тими ж методами, що й під час констатувального експерименту дослідження, що дозволило отримати об'єктивну картину динаміки формування професійної компетентності майбутніх фахівців готельного господарства за експериментальною методикою, зробити висновки стосовно ефективності цієї методики та обґрунтованих нами педагогічних умов й можливості впровадження у практику навчання.

Завдяки розробленим нами педагогічним умовам, які були реалізовані в системі підготовки майбутніх фахівців з готельного господарства на матеріалі фахових дисциплін, вдалось отримати позитивні зрушення, як показав аналіз результатів дослідження. Здобуті дані показали, що ефективність формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства залежала від організації та чіткого дотримання педагогічних умов.

Порівняння якісних змін за кожним із компонентів професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства дозволив констатувати таке.

Ключові особистісні компетенції. На етапі підсумкового експерименту ми засвідчили позитивні тенденції у здатності майбутніх фахівців з готельного господарства (ЕГ) налагоджувати інтерперсональні стосунки.

Результати опитування засвідчують, що в студентів експериментальної групи змінився характер потреб, прагнень, професійної мотивації, спрямованої на підвищення рівня власної професійної компетентності. Як показують результати опитування, позитивним наслідком проведеної експериментальної роботи виявилась тенденція зміни в студентів експериментальної групи ступеня сформованості таких якостей, як: дисциплінованість, працьовитість, комунікативність, емпатія, толерантність, стресостійкість та ін.

Студенти експериментальної групи після проведеного формувального експерименту зазначають під час опитування: *„Раніше я не могла самотійно приймати професійні рішення. Я завжди чекала цього від інших. Тепер я це роблю все частіше і з задоволенням.”*; *„У ході цього експерименту я навчився критично оцінювати результати своєї праці, тому що раніше я вважав, що все вмію”*; *„Я зрозуміла останнім часом, якщо прагнеш до професіоналізму, то потрібно, перш за все, бути працьовитою і дисциплінованою”*; *„Толерантність. Я навіть не знав, що це таке. Тепер навчився терпимо ставитись не тільки до своїх клієнтів, а й до інших людей, які трапляються мені у житті, адже вони у певний момент теж можуть ними стати...”*.

Для отримання кількісних результатів після експерименту ми використовували ті ж методики, що й під час констатувального експерименту: методику самооцінки комунікативних умінь, „КОС – 2”, методику К. Платонова, анкетування, спостереження тощо.

За результатами формувального експерименту нами отримані дані, що стосуються компоненту „ключові особистісні компетенції”, вони наведені у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Динаміка сформованості ключових особистісних компетенцій у професійній підготовці фахівця з готельного господарства

Рівні	Після експерименту	
	Контрольна група	Експериментальна група
Низький	64,2 %	2,35 %
Середній	30,63 %	27,45 %
Достатній	3,95 %	52,40 %
Високий	1,72 %	17,80 %

Аналіз результатів щодо рівнів ключових особистісних компетенцій, (представлених в табл. 3.7) підтверджує суттєве зростання в експериментальній групі в порівнянні з контрольною групою респондентів (відповідно 17,8 % проти 1,72 %), які продемонстрували високий рівень особистісних ключових компетенцій. Це свідчить про те, що запропоновані компетентнісно-орієнтовані технології забезпечують формування професійної компетентності фахівця на рівні креативних розв'язань професійних завдань і проблем. У той же час суттєво зріс для експериментальної групи і достатній рівень особистісних ключових компетенцій (52,4 %), а значить і зросла самостійність майбутнього фахівця з готельних послуг у здійсненні професійної діяльності. Для респондентів контрольної групи цей показник виявився досить низьким і склав лише 3,95 %, в той час як середній і низький - відповідно 64,2 % і 30,63 %. Респондентів експериментальної групи з низьким рівнем ключових особистісних компетенцій виявилось тільки 2,35 %, а з середнім рівнем - 27,45 %.

Це означає, що традиційні форми та методи професійного навчання формують у переважній більшості низький та середній рівень ключових особистісних компетенцій, а значить респонденти цієї групи не набули таких важливих ключових особистісних компетенцій, як: емпатія, толерантність, комунікативність, стресостійкість тощо.

Отже, застосування розробленої нами методики професійного навчання майбутніх фахівців з готельного господарства сприяє ефективному формуванню ключових особистісних компетенцій щодо інтерперсональної комунікації у наданні готельних послуг.

За компонентом „ключові засадові компетенції” також відбулись суттєві якісні зміни у студентів експериментальної групи. Прикінцева діагностика засвідчила зростання рівня знань документів із питань готельного господарства, правил користування та внутрішнього розпорядку, правил техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни, а також рівня знань технології прийому та обслуговування гостей. Крім цього, у студентів експериментальної групи суттєво підвищився рівень знань іноземної мови у межах професійно-орієнтованої лексики, як засвідчили результати проведених контрольних робіт.

Аналізуючи результати досліджень, наведені у таблиці 3.8, щодо динаміки сформованості ключових засадових компетенцій майбутнього фахівця з готельної справи, можна стверджувати, що переважна більшість респондентів контрольних груп, які навчалися за традиційними методами професійного навчання, засвідчила низький рівень професійної компетентності, демонструючи ключові засадові професійні компетенції на рівні володіння базовими професійними діями надання готельних послуг, використовуючи діючу галузеву нормативну документацію (63,7 %). В той час як для респондентів експериментальних груп цей показник склав лише 2,34 %.

Динаміка сформованості ключових засадових компетенцій у професійній підготовці фахівця з готельного господарства

Рівні	Після експерименту	
	Контрольна група	Експериментальна група
Низький	63,7 %	2,34 %
Середній	31,4 %	26,42 %
Достатній	2,37 %	53,04 %
Високий	1,3 %	18,2 %

Середній рівень ключових засадових компетенцій для респондентів, що навчалися за традиційним методом професійного навчання склав 31,4 %. Респонденти експериментальних груп відповідно – 26,42 %. Розбіжність між цими показниками досить низька. Однак суттєво відрізняється достатній рівень ключових засадових компетенцій для респондентів. Якщо для респондентів, що навчались за традиційними підходами, він склав 2,37 %, то для респондентів експериментальних груп, професійне навчання яких відбувалося з застосуванням компетентнісно-орієнтованих технологій професійного навчання – 53,04 %. Це свідчить про те, що студенти експериментальних груп краще володіють технологією надання базового стандарту послуг.

Досить цікаві результати виявлені і по високому рівню ключових засадових компетенцій. Аналогічне зростання було характерним для респондентів експериментальних груп. Якщо для експериментальних груп цей показник склав 18,2 %, то для контрольних груп – тільки 1,3 %. Це дає можливість стверджувати, що застосування експериментальних методик професійного навчання, що спрямовані на формування ключових компетенцій майбутнього фахівця на засадах системного розв'язання

відповідних виробничих проблем та завдань, сприяє ефективному формуванню ключових засадових компетенцій щодо розв'язання нетипових професійних проблем та завдань.

Заслуговує на увагу якісний аналіз отриманих даних за компонентом „ключові спеціальні компетенції”, одного з провідних у структурі професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства. Прикінцева діагностика володіння майбутніми фахівцями з готельного господарства практичними вміннями і навичками надання послуг (відповідно до конкретних посад) засвідчила наступне: у студентів експериментальної групи підвищився рівень умінь здійснювати технологічний процес приймання й обслуговування гостей; використовувати раціональні прийоми і методи технологічних циклів резервування, бронювання і розміщення, та виїзду гостей; рівень володіння технікою використання прикладних програм для забезпечення технологічних операцій; вміння дотримуватись норм гостинності за правилами міжнародного етикету і стандартами обслуговування; рівень володіння методами профілактики конфліктних ситуацій у виробничих проблемах також зазнав суттєвих змін, про що свідчать отримані числові значення (табл.3.9).

Як свідчать результати отриманих досліджень, що наведені у таблиці 3.9. респонденти контрольних груп, які навчалися на основі традиційних методів традиційної підготовки, у переважній більшості продемонстрували низький рівень опанування ключовими спеціальними компетенціями (67,5 %). В той час, як цей показник для респондентів експериментальних груп, підготовка яких здійснювалася з застосуванням компетентнісно-орієнтованих технологій, склав лише 2,02 %, а переважна більшість респондентів цієї групи продемонструвала достатній рівень опанування ключовими спеціальними компетенціями (62,15 %) в порівнянні до такого ж показника респондентів контрольних груп, що склав лише 2,37 %, що свідчить про вищий рівень знань студентів експериментальної групи директивних документів із питань готельного господарства, правил користування та внутрішнього розпорядку в готелі, правил техніки безпеки,

нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування гостей; технології прийому та обслуговування тощо.

Таблиця 3.9

Динаміка сформованості ключових спеціальних компетенцій у професійній підготовці фахівця з готельного господарства

Рівні	Після експерименту	
	Контрольна група	Експериментальна група
Низький	67,5 %	2,02 %
Середній	28,95 %	16,23 %
Достатній	2,37 %	62,15 %
Високий	1,18 %	19,6 %

Встановлена суттєва відмінність і по високому рівню ключових спеціальних компетенцій для респондентів контрольних і експериментальних груп. Для контрольних груп цей показник склав 1,18 %, а для респондентів експериментальних груп – 19,6 %. Це дає можливість зробити висновок, що респонденти експериментальних груп більшою мірою підготовлені до сучасної професійної діяльності, володіючи здатністю розв'язувати нетипові професійні завдання та проблеми.

Динаміка сформованості професійних компетенцій професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства за трьома компонентами представлена в таблиці 3.10.

Аналізуючи динаміку сформованості складових професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства, можна стверджувати, що в результаті застосування експериментальної методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства відбулись суттєві якісні і кількісні зміни за кожним із трьох

компонентів професійної компетентності студентів експериментальної групи у порівнянні з контрольною.

Таблиця 3.10

Динаміка сформованості складових професійних компетенцій професійної компетентності майбутнього фахівця з готельного господарства

Складові професійної компетентності						
Рівні професійної компетентності	Ключові особистісні компетенції		Ключові засадові компетенції		Ключові спеціальні компетенції	
	Групи та кількість студентів у відсотках (%)					
	К	Е	К	Е	К	Е
Низький	64,2	2,35	63,7	2,34	67,5	2,02
Середній	30,63	27,45	31,4	26,42	28,95	16,23
Достатній	3,95	52,40	3,6	53,04	2,37	62,15
Високий	1,72	17,80	1,3	18,2	1,18	19,6

Отже, формування професійної компетентності фахівця з готельної справи потребує системного використання професійно-орієнтованих технологій, які передбачають формування: ключових особистісних компетенцій; ключових засадових компетенцій; ключових спеціальних компетенцій у контексті опанування основними професійними діями та виробничими функціями щодо розв'язання типових і нетипових професійних проблем відповідно до сучасних вимог споживача готельних послуг.

Для наочності отриманих даних побудуємо гістограми сформованості з кожної складової професійної компетентності фахівця з готельного господарства, де 1 – низький рівень ключових особистісних компетенцій, 2 – середній рівень, 3 – достатній, 4 – високий рівень ключових особистісних компетенцій майбутніх фахівців готельного господарства (рис. 3.1.; 3.2.; 3.3.).

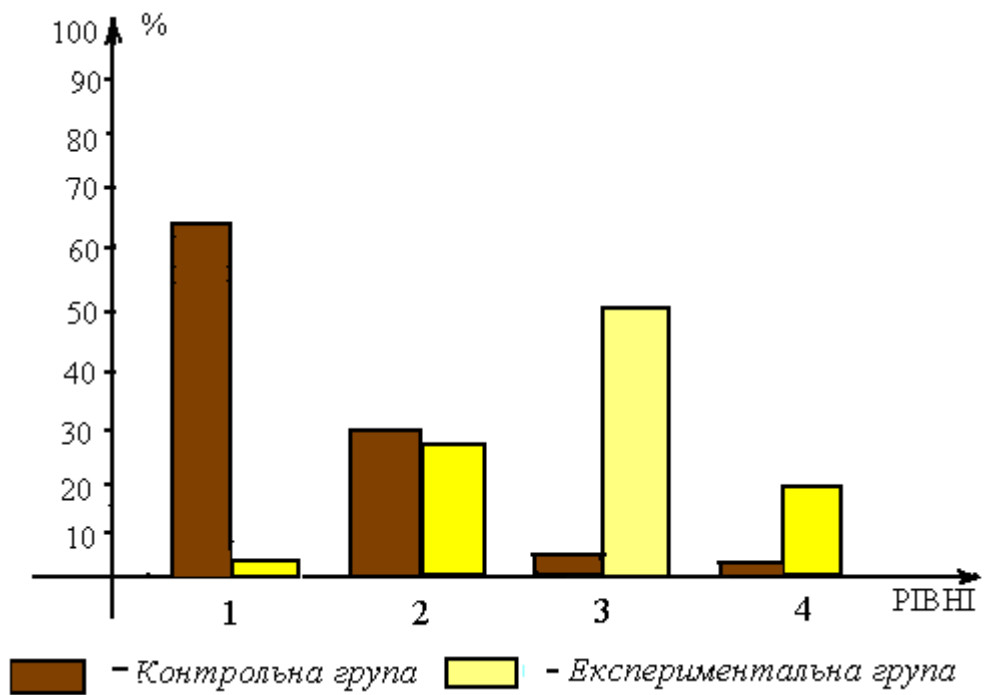


Рис. 3.1. Гістограма сформованості ключових особистісних компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства

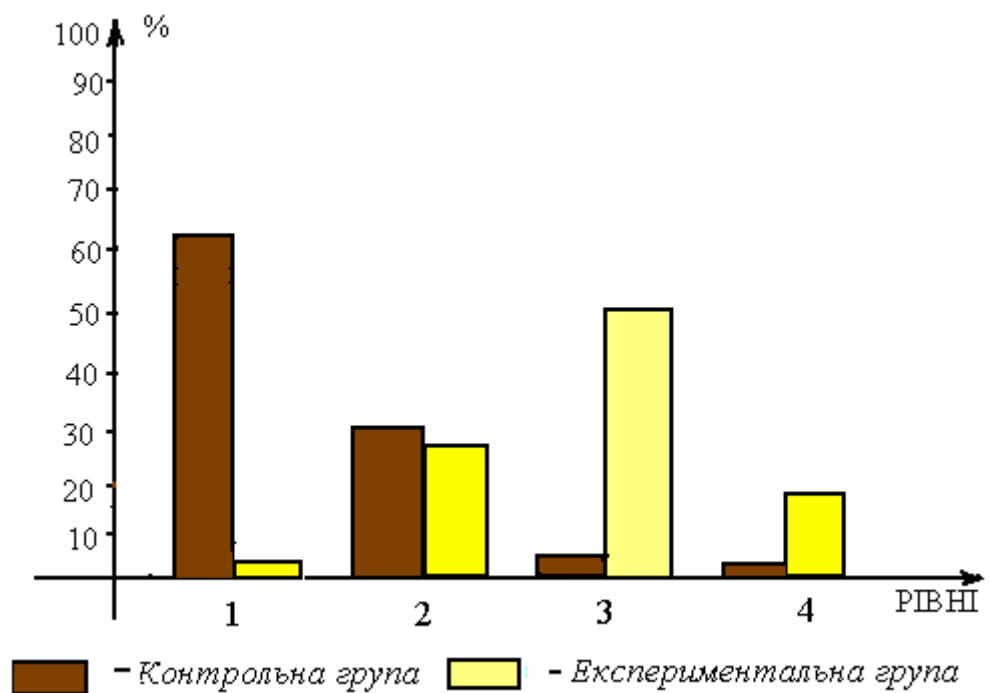


Рис. 3.2. Гістограма сформованості ключових засадових компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства

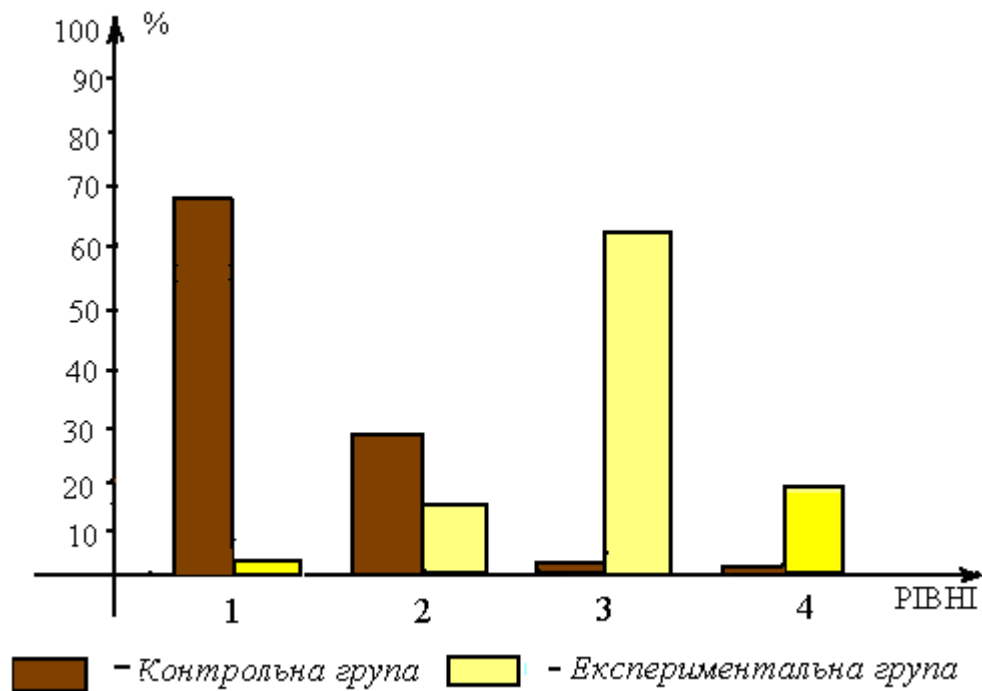


Рис. 3.3. Гістограма сформованості ключових спеціальних компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства

Перевіримо вірогідність отриманих результатів із формування кожної складової професійної компетентності фахівця з готельного господарства за критерієм Персона, за рівнем значущості $\alpha = 0,05$. Для зручності складемо відповідні таблиці. Вірогідність результатів формування ключових особистісних компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства.

Для обчислення емпіричного значення $\chi^2_{\text{емп...}}$ складемо таблицю 3.11.

Таблиця 3.11

Обчислення емпіричного значення $\chi^2_{\text{емп...}}$

Рівні	Частоти рівнів сформованості ключових особистісних компетенцій				
	n_K	n_E	$n_K - n_E$	$(n_K - n_E)^2$	$(n_K - n_E)^2 / n_E$
Низ.	104	4	100	10000	2500
Сер.	50	45	5	25	0,6
Дост.	6	86	-80	6400	74,4
Вис.	2	29	-27	729	25,1
Σ	162	164			2600,1

Запишемо $\chi^2_{\text{емп.}} = \sum_{i=1}^4 \frac{(n_k - n_t)^2}{n_t} = 2600,1$. Знайдемо критичне значення χ^2 ,

за рівнем значущості $\alpha = 1 - \gamma = 1 - 0,05 = 0,95$ та ступенем вільності $k = L - 1 = 4 - 1 = 3$. Отже $\chi^2 = 7,82$, так як $\chi^2 < \chi^2_{\text{емп.}}$, то можна зробити висновок про відмінність між показниками в контрольній та експериментальних групах, що свідчить про те, що запропонована методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства значно підвищує рівень сформованості ключових особистісних компетенцій у студентів.

Вірогідність результатів формування ключових засадових компетенцій майбутніх фахівців з готельного господарства.

Висунемо нульову гіпотезу: запропонована методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства суттєво не впливає на підвищення в них рівня сформованості ключових засадових компетенцій. Підрахуємо емпіричне значення $\chi^2_{\text{емп.}}$.

Таблиця 3.12

Обчислення емпіричного значення $\chi^2_{\text{емп.}}$

Рівні	Частоти рівнів сформованості ключових засадових компетенцій				
	n_k	n_E	$n_k - n_E$	$(n_k - n_E)^2$	$(n_k - n_E)^2 / n_E$
Низ.	103	4	99	9801	2450
Сер.	51	43	8	64	1,5
Дост.	6	87	-81	6561	75,4
Вис.	2	30	-28	784	25,1
Σ	162	164			2484

Отже $\chi^2_{\text{емп.}} = 2484$. Знайдемо критичне значення χ^2 за рівнем значущості $\alpha = 1 - \gamma = 1 - 0,05 = 0,95$ та ступенем вільності $k = L - 1 = 4 - 1 = 3$:

$\chi^2=7,82$, так як $\chi^2 < \chi_{емп.}^2$, нульову гіпотезу треба відхилити й прийняти альтернативну до неї: запропонована методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства суттєво підвищила рівень сформованості ключових засадових компетенцій студентів експериментальної групи.

Вірогідність результатів формування ключових спеціальних компетенції майбутніх фахівців з готельного господарства.

Аналогічно перевіримо за критерієм Пірсона значущість відмінностей рівнів сформованості ключових спеціальних компетенцій у контрольній та експериментальній групах. Висунемо нульову гіпотезу: запропонована методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства суттєво не впливає на підвищення в них рівня сформованості ключових спеціальних компетенцій. Підрахуємо емпіричне значення $\chi_{емп.}^2$.

Таблиця 3.13

Обчислення емпіричного значення $\chi_{емп.}^2$

Рівн і	Частоти рівнів сформованості ключових спеціальних компетенцій				
	n_k	n_E	$n_k - n_E$	$(n_k - n_E)^2$	$(n_k - n_E)^2 / n_E$
Низ.	109	3	106	11236	3745
Сер.	47	28	19	361	12,9
Дос т.	4	101	-97	9409	93,2
Вис.	2	32	-30	900	28,1
Σ	162	164			3879,2

Отже $\chi_{емп.}^2 = 2484$, критичне значення χ^2 , за рівнем значущості $\alpha = 1 - \gamma = 1 - 0,05 = 0,95$ та ступенем вільності $k=L-1=4-1=3$

дорівнює 7,82, так як $\chi^2 < \chi_{емт.}^2$, нульову гіпотезу треба відхилити й прийняти альтернативну до неї: запропонована методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства суттєво підвищує в них рівень сформованості ключових спеціальних компетенцій.

У ході перевірки вірогідності одержаних результатів педагогічного експерименту ми отримали достатньо великі значення $\chi_{емт.}^2$. Ці результати обумовлені суттєвою різницею показників низького, достатнього та високого рівнів сформованості складових професійної компетентності фахівців з готельного господарства у контрольній та експериментальній групах.

Для наочності цього побудуємо полігон частот середнього арифметичного („середнє значення” або „середнє”) рівнів сформованості складових професійної компетентності фахівців з готельного господарства у контрольній та експериментальній групах за формулою $\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$. Для зручності складемо таблицю середніх значень частот рівнів сформованості складових професійної компетентності.

Таблиця 3.14

Значення середнього арифметичного рівнів сформованості складових професійної компетентності фахівців з готельного господарства

Групи	Середні значення частот \bar{n} (%) рівнів сформованості професійної компетентності			
	Рівні			
	Низький	Середній	Достатній	Високий
К	65,1	30,3	3,3	1,4
Е	2,2	23,4	57,1	18,5
Різниця між значеннями частот				
	62,9	6,9	-53,8	-17,1

У таблиці 3.15 наведені дані про узагальнені результати діагностики професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства на початку і наприкінці формувального експерименту. Як видно з цієї таблиці, після проведеного педагогічного експерименту в експериментальній групі, на відміну від контрольної, відбулись суттєві кількісні зміни за загальним рівнем професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства. Так, наприклад, якщо студентів із низьким рівнем професійної компетентності до експерименту було 65,1 % (ЕГ), то після нього їхня кількість зменшилась до 2,2 %. Якщо ж до експерименту студентів із середнім рівнем професійної компетентності було 30,3 %, то після нього їх стало 23,4 %. Зміна кількості студентів із середнім рівнем професійної компетентності у сторону зменшення свідчить про перехід більшої частини студентів до достатнього та високого рівнів. Так, як свідчать результати таблиці, якщо до експерименту студентів із достатнім рівнем професійної компетентності було 3,3 %, то після експерименту стало 57,1 %, отже, приріст є доволі суттєвим. Аналогічна ситуація і з високим рівнем: було 1,4 % студентів, а після експерименту - 18,5 %.

Таблиця 3.15

Узагальнені результати діагностики професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства (%)

<i>Рівні</i>	<i>Контрольна група</i>		<i>Експериментальна група</i>	
	Початок експерименту	Кінець експерименту	Початок експерименту	Кінець експерименту
Низький	64,3	64,5	65,1	2,2
Середній	30,31	30,04	30,3	23,4
Достатній	4,21	4,24	3,3	57,1
Високий	1,18	1,22	1,4	18,5

Кінцеві результати за експериментальними даними показані на діаграмах 3.4 та 3.5.

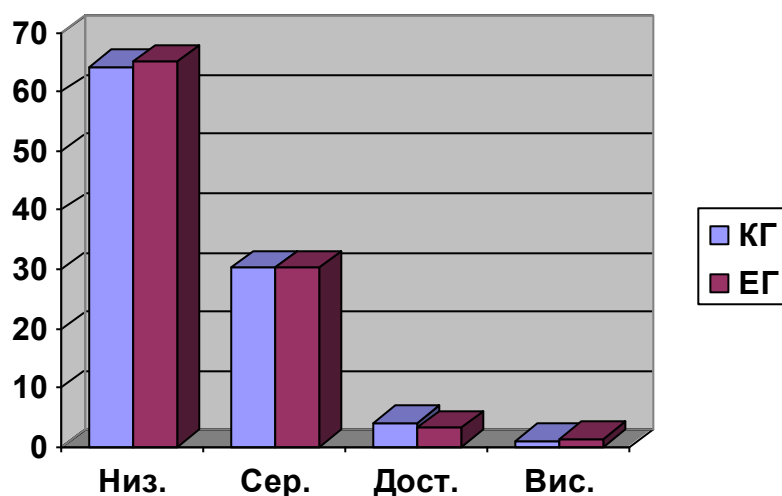


Рис. 3.4. Рівні професійної компетенції студентів експериментальної та контрольної груп до експерименту.

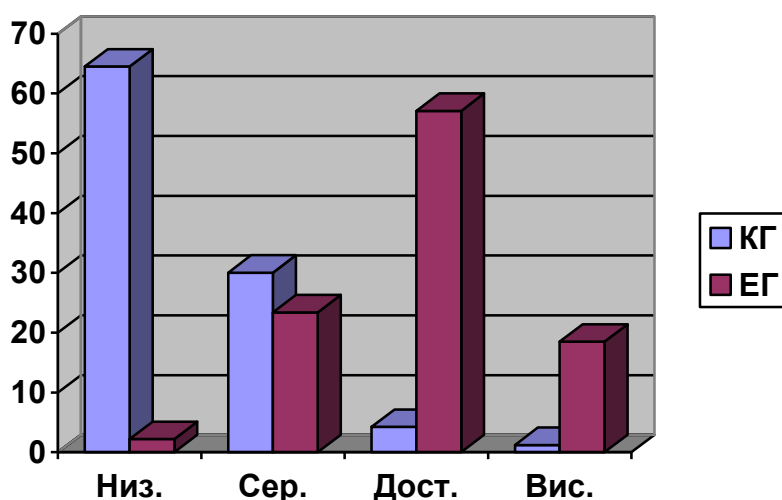


Рис. 3.5. Рівні професійної компетенції студентів експериментальної та контрольної груп після експерименту.

Для наочності отриманих результатів побудуємо полігон відсоткових значень частот рівнів сформованості професійної компетентності фахівців з готельного господарства (рис.3.6).

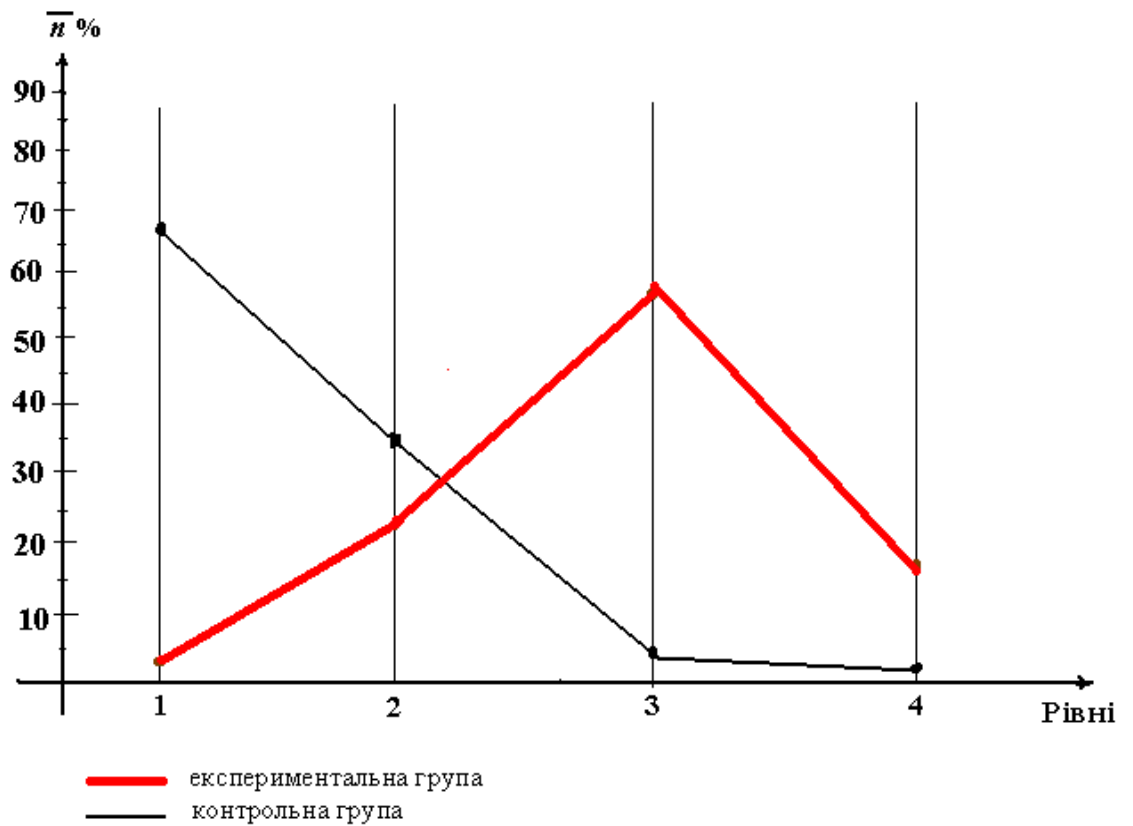


Рис. 3.6. Полігон частот рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства

На підставі статистичного аналізу отриманих результатів педагогічного експерименту можна констатувати, що запропонована методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства та впровадження обґрунтованих нами педагогічних умов виявились ефективними, оскільки кількісні зміни, які відбулись у студентів експериментальної групи, є статистично значущими.

Висновки до розділу 3

З метою встановлення рівня професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства було проведено констатувальний експеримент, який включав низку діагностичних процедур, зокрема: самооцінку комунікативних умінь, експертну оцінку, методику – Б. Федоришина і В. Синявського „КОС – 2”, методику К. Платонова, спостереження, анкетування, творчі завдання тощо, спрямованих на діагностику таких компонентів професійної компетентності: ключові особистісні компетенції, ключові засадові компетенції та ключові спеціальні компетенції.

На основі одержаних даних, а також висновків експертів ми встановили, що кількість студентів, які мають високий рівень професійної компетентності, склала в ЕГ – 1,22 %, у КГ - 1,18 %; достатній рівень продемонстрували в ЕГ – 4,24 % студентів, а в КГ – 4,21 %; середній рівень професійної компетентності в ЕГ – 30,04 %, а в КГ – 30,31 % і низький рівень в ЕГ – 64,5 %, а в КГ – 64,3 % опитаних.

Для перевірки подібності даних груп за рівнем сформованості професійної компетентності на момент проведення початкового зрізу нами використано критерій згоди Пірсона (χ^2 - хі-квадрат), обчислення якого підтвердило гіпотезу стосовно ідентичності обраних груп.

Розроблена методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства поєднує три послідовні етапи: мотиваційно-організаційний, інформаційно-змістовий, процесуально-операційний.

Дані, отримані в результаті дослідно-експериментальної роботи, підтверджують можливість педагогічного впливу на формування

професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки.

Розроблена методика формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства поєднує етапи: мотиваційно-організаційний; інформаційно-змістовий; процесуально-операційний.

Важливе значення у процесі експериментально-дослідної роботи відводилось розвитку мотивації до підвищення власного рівня професійної компетентності. Таку підготовку було спрямовано на вироблення у студентів потреби у систематичному професійному самовдосконаленні, прагнень стосовно підвищення рівня професійної компетентності, а також з метою формування толерантності, комунікативності, здатності до критичної самооцінки результатів своєї праці. Ці завдання вирішувались на мотиваційно-організаційному етапі експерименту методами: *методика „порад”, індивідуальні завдання, робота з „малими групами”, рольові ігри, компетентнісно-орієнтовані методики, розв’язання професійних ситуацій* тощо.

Інформаційно-змістовий етап методики передбачає оволодіння студентами технологією надання базового стандарту послуг, створення знаннєвої бази стосовно директивних документів із питань туризму та готельного господарства, правил користування та внутрішнього розпорядку в готелі; правила техніки безпеки, електробезпеки, протипожежної безпеки і виробничої санітарії та гігієни; усвідомлення важливості формування професійної компетентності для успішної майбутньої професійної діяльності; формування бази знань стосовно нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування тощо.

Для вирішення завдань інформаційно-змістового етапу ми використовували такі методи: *компетентнісно-орієнтовані методики; розв’язання професійних ситуацій; індивідуальні завдання, тестові*

завдання комплексного використання; професійно-орієнтовані ділові ігри та ін.

Формування практичних професійних умінь і навичок здійснювалось на процесуально-операційному етапі під час проходження навчальної, технологічної та виробничої практики. Для вирішення завдань процесуально-операційного етапу ми використовували такі методи: *професійно-орієнтовані ділові ігри, курсові проекти компетентнісно-орієнтованої тематики, рольові ігри* тощо.

Аналіз проведеної експериментальної роботи підтвердив, що виокремлення відповідних педагогічних умов та розробка поетапної методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства є педагогічно обґрунтованими і позитивно впливають на підвищення рівня професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства. У процесі експерименту виявлена позитивна динаміка професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства, що доводить ефективність запропонованих методів.

Підсумковий зріз експериментального дослідження засвідчив суттєві зміни в рівнях професійної компетентності студентів експериментальної групи, порівняно з контрольною. Так, після формувального експерименту високий рівень професійної компетентності виявили 18,5 % студентів ЕГ, у той час, як у КГ – 1,4 %. Достатній рівень професійної компетентності в ЕГ спостерігався у 57,1 % студентів, порівняно з 3,3 % у КГ; середній рівень в ЕГ – 23,4 %, у КГ – 30,3 %, а низький рівень професійної компетентності в ЕГ спостерігався у 2,2 % студентів, порівняно з 65,1 % у КГ.

На користь ефективності визначених нами педагогічних умов та розробленої методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки свідчать одержані результати дослідження.

На основі обчислення χ^2 - критерію доведено, що в результаті застосування експериментальної методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки відбулися статистично значущі зміни.

У процесі експерименту виявлена позитивна динаміка професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства, що доводить ефективність запропонованих методів.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Аналіз сучасної психологічної, педагогічної, методичної та спеціальної літератури засвідчив посилення вимог до професійної діяльності фахівців з готельного господарства.

Під компетентністю особистості розуміємо здатність особистості приймати рішення й відповідати за їх реалізацію у різних галузях діяльності. Поняття компетентності полягає в сукупності фізичних та інтелектуальних якостей людини й особливостей, необхідних для самостійного й ефективного розв'язання життєвих ситуацій, для того, щоб забезпечити кращими умовами себе в конструктивній взаємодії з іншими. Таким чином, компетентність спонукає до здобуття знань про різні аспекти життя людини, навичок творчого оволодіння інтелектуальним і фізичним інструментарієм, здатності взаємодіяти з іншими людьми в різних ситуаціях, ураховуючи конфліктні. Можна виокремити різні види компетентності: соціальна, комунікативна, перцептивна, управлінська, професійна й інші. Означені нами в процесі дослідження види компетентності перебувають у прямій залежності від видів діяльності, які вони характеризують.

У контексті виконаного дослідження *"професійну компетентність майбутніх фахівців з готельного господарства"* тлумачимо як інтегративну характеристику особистості, що поєднує особистісні якості, знання й уміння, які забезпечують готовність майбутнього фахівця з готельної справи до ефективно професійної діяльності.

2. Установлено, що визначення основних структурних компонентів професійної компетентності фахівця з готельної справи має здійснюватися на основі ґрунтовного аналізу його діяльності з чітким визначенням базових компетенцій, виробничих функцій і завдань.

Методичні засади проектування змістового забезпечення у формуванні професійної компетентності передбачають застосування системного підходу в аналізі вимог і потреб галузі щодо якості послуг, мотивації майбутніх фахівців до професійної діяльності, розв'язанні на засадах проблемного підходу реальних професійних ситуацій, застосуванні модульного підходу до вивчення спеціальних дисциплін, розв'язання технологічних завдань.

Дослідженням доведено, що професійна компетентність майбутнього фахівця з готельних послуг забезпечується формуванням ключових особистісних (забезпечення інтерперсонального спілкування зі споживачами послуг), ключових засадових (володіння теоретичними знаннями стосовно надання базового стандарту послуг) та спеціальних ключових компетенцій (володіння практичними спеціальними вміннями і навичками у наданні послуг відповідно до посади).

На основі визначених компонентів і показників професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства нами були визначені рівні досліджуваного феномену: низький, середній, достатній, високий. Вивчення реального рівня професійної компетентності майбутніх фахівців виявило переважання низького рівня (64% студентів) сформованості досліджуваної якості.

3. На підставі теоретичного аналізу наукових джерел із проблеми дослідження, власного досвіду та результатів констатувального експерименту було виокремлено такі педагогічні умови ефективного формування професійної компетентності майбутнього фахівця з готельної справи: організація професійно-мотивованої діяльності майбутніх фахівців

з готельної справи; використання компетентнісно-діяльнісного підходу з системним розв'язанням реальних професійних ситуацій і завдань проблемного характеру; застосування модульної технології компетентнісно-орієнтованої навчальної діяльності майбутніх фахівців з готельної справи; активізації самостійної професійної діяльності студентів у процесі проходження навчальної, технологічної та виробничої практик.

4. На підставі узагальнення теоретичних положень, аналізу результатів констатувального експерименту та обґрунтованих педагогічних умов була розроблена й апробована методика поетапного формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства, яка реалізовувалась у навчальному процесі студентів під час вивчення нормативних дисциплін, навчальної, технологічної та виробничої практик. Методика реалізовувалась трьома послідовними етапами: мотиваційно-організаційним; інформаційно-змістовим; процесуально-операційним, кожний з яких супроводжувався доцільною реалізацією означених педагогічних умов. Аналіз результатів формувального етапу експерименту засвідчив, що реалізація обґрунтованих педагогічних умов і методики формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства суттєво стимулює розвиток здатності налагоджувати інтерперсональні стосунки, володіння технологією надання базового стандарту послуг, а також володіння практичними вміннями та навичками в наданні відповідних послуг. В експериментальній групі, на відміну від контрольної, суттєво зменшилась (з 64,5 % до 2,2 %) кількість студентів із низьким рівнем професійної компетентності та з середнім (з 30,04 % до 23,4 %), натомість збільшилась кількість студентів із достатнім (з 4,24 % до 57,1 %) і високим рівнем професійної компетентності (з 1,22 % до 18,5 %), що свідчить про ефективність розробленої методики.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всіх аспектів проблеми формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельної

справи. Подальшого дослідження потребують такі аспекти даної проблеми: формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства засобами інформаційно-комунікаційних технологій; удосконалення професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства на основі інших теоретико-методологічних підходів; формування професійної компетентності фахівців інших спеціальностей сфери гостинності.

Додаток А

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Навчальна програма
дисципліни „Організація обслуговування в туристичних
комплексах та готелях” для студентів
спеціальності 5.050403 Організація обслуговування в готелях і
туристичних комплексах напрям 0504„Туризм”

Укладачі:

В.В. Полуда – викладач
І.М. Клименко – викладач
Ю.В. Земліна – викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Вступ. Предмет і мета дисципліни, її місце і роль у навчальному процесі

Готельне господарство є важливою складовою частиною інфраструктури туризму. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування: забезпечення високого рівня комфорту й якості обслуговування туристів.

Навчальна дисципліна “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” є однією з профільюючих для спеціальності “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”.

Основною метою курсу є формування у студентів необхідних теоретичних знань і практичних навичок щодо здійснення організації приймання та обслуговування споживачів готельних послуг у готелі, наданню додаткових послуг, втіленню нових форм організації обслуговування в готельних комплексах.

В основу програми покладено нормативні документи з питань економічного та соціального розвитку держави, подальшого покращення обслуговування споживачів готельних послуг, а також розвитку та удосконалення готельної галузі.

Вивчення дисципліни “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” передбачає вирішення таких завдань:

- вивчення особливостей організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- вивчення нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування споживачів готельних послуг;
- вивчення існуючих форм організації роботи готельних комплексів;
- вивчення шляхів удосконалення діяльності готельних підприємств.

Предмет “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” передбачає читання лекцій, проведення практичних та семінарських занять у формах тестування, письмового та усного опитування, захисту рефератів, самостійну роботу студентів та індивідуальну роботу викладача зі студентами. Навчальним планом передбачено написання курсової роботи.

2. Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” базується на вивченні предметів, що визначають розвиток структури готельних послуг. При вивченні програмного матеріалу студенти мають змогу ознайомитися з останніми досягненнями в області готельного господарства.

3. Рекомендований тематичний план

№ з/п	Назва розділів та тем	Всього	Види навчальних занять		
			Лекції	Семінари Пр. зан.	Сам. роб.
1	2	3	4	5	6
	<u>Розділ I. Зміст і форми організації туристичного обслуговування в закладах розміщення</u>	54	24	8	22
1	Готельне господарство – складова частина інфраструктури туризму	2	2		
	Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства м. Києва	2			2
	Гостинність – “секретний елемент” обслуговування	2			2
2	Основні моделі організації готельної справи. Готельні ланцюги.	4	4		
	Сучасний стан світового готельного господарства	4			4
	Глобальні тенденції і перспективи розвитку готельної індустрії	4			4
3	Нормативно-правова база індустрії гостинності	6	4		2
	Перспективи розвитку індустрії гостинності з огляду Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року	4			4
С	Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства закордоном та в Україні	4		4	

1	2	3	4	5	6
4 Пр	Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях (туристичних комплексах)	6	4	2	
5	Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування	6	4		2
С	Організація туристичного обслуговування в готелях	2		2	
6	Правове положення іноземних громадян. Паспорта та візи	6	4		2
	Підсумкове заняття (залік)	2	2		
	<u>Розділ II. Організація обслуговування на житлових поверхах готелю</u>	32	12	10	10
7	Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю	2	2		
	Посадові інструкції зав. секцією, покоївки, чергової по поверху	4			4
	Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до „Поведінкового стандарту”	4			4
8	Організація та планування праці на поверсі	6	4		2
9	Кваліфікаційні вимоги до персоналу готелю. Атестація та переатестація працівників готелю	2	2		
Пр	Складання графіків виходу на роботу працівників поверхової служби	4		4	
Пр	Складання таблиць на заробітну плату працівників поверхової служби	4		4	
10	Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю	2	2		
11	Організація виїзду з готелю	2	2		
С	Організація обслуговування на житлових поверхах готелю	2		2	

	<u>Розділ III. Організація приймання та обслуговування в готельному комплексі</u>	93	24	8	57
12	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	2	2		
	Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.	4			4
	Посадові обов'язки працівників СПО (ст. адміністратор, адміністратор)	4			4
	Стандарт роботи працівників СПО	6			6
13	Контроль за зайнятістю номерного фонду	4	2		2
	Впровадження та значення автоматизованих систем управління в готельному підприємстві	4			4
14	Управління номерним фондом	5	2		3
С	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	2		2	
15	Організація надання додаткових послуг в готелях (тур.комплексах)	2	2		
	Спеціалізація надання додаткових послуг - прогресивна форма організації обслуговування	6			6
	Вивчення та аналіз попиту на готельні послуги	4			4
С	Організація надання додаткових послуг у готелях (тур.комплексах)	2		2	
16	Якість надання готельних послуг	6	6		
	Анкетування гостей з метою вивчення їх вражень від обслуговування	4			4
	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості	6			6
17	Мотивація персоналу до якісного обслуговування	2	2		
С	Якість надання готельних послуг	2		2	

18	Культура обслуговування в готелях (тур.комплексах)	4	4		
	Особливості обслуговування представників різних національностей	4			4
	Корпоративна культура працівників підприємства готельного	8			8
С	Культура обслуговування в готелях	2		2	
19	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях (тур комплексах)	4	2		2
	Види і засоби реклами, що застосовується у готелях і тур. комплексах	4			4
Кр	Контрольна робота	2	2		
	Курсова робота	10			
	Всього по II та III розділу	135	36	18	71
	Іспит				
	Всього годин по предмету	189	60	26	93

4. Зміст програми

Вступ

Предмет, зміст, навчальна мета курсу „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях”, його зв'язок з іншими навчальними дисциплінами. Значення предмету, його місце та роль у формуванні кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста.

РОЗДІЛ I. ЗМІСТ І ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ

ТЕМА 1. Готельне господарство – складова частина інфраструктури туризму.

Послуга як специфічна форма праці. Послуги матеріальні і нематеріальні. Економічна і соціальна характеристика послуг. Сфера послуг. Значення сфери послуг, причина її інтенсивного розвитку.

Місце готельного господарства у сфері туризму. Поняття “індустрія гостинності”. Структура індустрії гостинності.

Сучасний стан готельного господарства і туризму на Україні і в країнах ближнього зарубіжжя, тенденції і напрямлення розвитку.

Готельне господарство зарубіжних країн, його сучасний стан і основні тенденції розвитку. Глобальні тенденції і перспективи розвитку готельної індустрії.

ТЕМА 2. Основні моделі організації готельної справи. Готельні ланцюги.

Визначення „готельний ланцюг”. Основна десятка міжнародних готельних ланцюгів. Готельний ланцюг України. Моделі організації готельної справи.

ТЕМА 3. Нормативно-правова база індустрії гостинності.

Основні проблеми в сфері нормативно-правової бази індустрії гостинності. Удосконалення та створення сприятливого правового поля розвитку індустрії гостинності. Нормативно-правова та нормативно-експлуатаційна документація.

ТЕМА 4. Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях (туристичних комплексах).

Фактори, які впливають на надання послуг у готелі. Призначення готелю як необхідний фактор, що визначає структуру послуг і форми організації обслуговування. Спеціалізація готельних підприємств. Зміст готельного обслуговування. Поняття „коефіцієнт завантаженості”. Структура управління в готелях різних форм власності.

ТЕМА 5. Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування.

Організація приймання та розміщення іноземних та вітчизняних туристів. Класи обслуговування. Поняття „тур”, „туристичний продукт”, „ваучер”. Організація страхування туристів. Організація розміщення туристів у відповідності до класу обслуговування. Ваучер – основний туристичний документ. Структура ваучеру. Надання послуг згідно ваучеру. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів і туристів по особливій увазі. Організація роботи служб готелю з прийому і розміщенню іноземних і вітчизняних туристів. Робота з багажем.

ТЕМА 6. Правове положення іноземних громадян. Паспорта та візи.

Нормативні документи, що регулюють порядок в'їзду, виїзду та пересування іноземних громадян та туристів на території України. Права та обов'язки іноземних громадян, які здійснюють туристичні подорожі в Україні.

РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ЖИТЛОВИХ ПОВЕРХАХ ГОТЕЛЮ.

ТЕМА 7. Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю.

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції. Поверхова служба готелю. Функції

поверхової служби. Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих. Методи впливу на персонал.

ТЕМА 8. Організація та планування праці на поверсі.

Організація праці персоналу поверхової служби. Планування праці: складання графіків виходу на роботу, графіків відпусток, визначення змінності в роботі. Нормування праці, розрахунок численності персоналу і визначення навантаження покоївок. Складання таблицю на зарплату. Режим роботи персоналу. Форми організації праці покоївок. Нові форми організації праці поверхового персоналу.

Забезпечення охорони праці, протипожежної безпеки праці. Проведення інструктажів.

ТЕМА 9. Кваліфікаційні вимоги до персоналу готелю. Атестація та переатестація працівників готелю.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів. Тренінги персоналу. Організація правильної роботи з персоналом (трудовими ресурсами). Атестація та переатестація працівників готелю.

ТЕМА 10. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю.

Матеріально відповідальні особи на поверсі, договір про матеріальну відповідальність. Отримання, облік, пересування і списання матеріальних цінностей, організація їх збереження. Проведення інвентаризації.

ТЕМА 11. Організація виїзду з готелю.

Організація виїзду проживаючих. Контроль збереження майна готелю і забутих речей мешканців. Складання актів на відшкодування збитків за пошкодження готельного майна і актів на забуті речі, повернення забутих речей володарям.

РОЗДІЛ III. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙМАННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ

ТЕМА 12. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Функціональні обов'язки і посадові інструкції працівників служби.

Правила користування готелем, правила внутрішнього трудового розпорядку та інші нормативні документи, що регламентують діяльність служби приймання та обслуговування в готелі.

ТЕМА 13 Контроль за зайнятістю номерного фонду.

Служби, що забезпечують процес виїзду з номерів. Порядок оформлення виїзду гостя. Організація роботи чергового адміністратора з питання контролю зайнятості номерного фонду. Ведення документації: облік карт (візитних карток) гостей, карт руху ліжко-місць, списків проживаючих на поверхах, касових звітів за добу, карт підготовки та заселення номерів групових заїздів (карт броні).

ТЕМА 14. Управління номерним фондом.

Закордонний досвід з питань управління номерним фондом. Функції служби управління номерним фондом. Організація роботи служби порт'є. Розподіл обов'язків в управлінні номерним фондом.

ТЕМА 15. Організація надання додаткових послуг готелях (тур.комплексах).

Поняття основних і додаткових послуг у готелі і туристському комплексі. Характеристика готельних послуг. Особливості готельних послуг. Форми надання послуг у готелі і туркомплексі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень у готелі. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

ТЕМА 16. Якість надання готельних послуг.

Основні поняття „якість послуги”, „якість обслуговування”. Категорії якості готельного продукту. Модель аналізу якості обслуговування. Системний підхід до управління якістю на підприємстві. Визначення рівня якості послуг.

ТЕМА 17. Мотивація персоналу до якісного обслуговування.

Поняття „мотивація”. Зовнішня та внутрішня мотивація. Основні теорії мотивації. Мотивація праці обслуговуючого персоналу готелю щодо якісного обслуговування споживачів готельних послуг.

ТЕМА 18. Культура обслуговування в готелях (тур. комплексах).

Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги до зовнішнього вигляду.

ТЕМА 19. Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях (тур.комплексах).

Поняття інформаційної діяльності, реклама в готельному комплексі.

Реклама, її предмет, цілі і задачі, принципи реклами. Розташування готельної інформації, організація інформаційно-довідкової роботи. Вимоги

до реклами. Види реклами, їх використання в готелі і туристському комплексі.

Рекламно-інформаційна служба готелю. Ефективність інформаційно-рекламної діяльності. Роль інформаційно-рекламної діяльності у підвищенні економічних показників і культури обслуговування в закладах розміщення.

5. Список рекомендованої літератури:

1. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
2. Про рекламу. Закон України від 3 липня 1996 року № 270/96 ВР
3. Про правовий статус іноземців. Закон України від 4 лютого 1994 року № 3929-ХІІ
4. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
5. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
6. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
7. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
8. Правила в’їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 1995 року №1074
9. Правила оформлення візових документів для в’їзду в Україну. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 1999 року № 227
10. “Международное гостиничное хозяйство” по материалам зарубежный публикаций. Д.К. Исмаев 1998
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание. «Альтерпрес».- К. 2001
12. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы. Сертификация. ВИРА – Р «Альтерпрес». – К. 2001
13. В.І. Цибух, М.П. Сальська, В.В. Худо. Основи туристичного бізнесу. Навчальний посібник. К., 2006

14. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
15. Гаранин Н.И. и др. Информационные технологии в туризме. – М., 1996.
16. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Навчальний посібник. К.- 1999
17. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. – М., “Нолидж”, 1999
18. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006
19. Джон Уокер Введение в гостеприимство. М. - “Юнити”, 1999
20. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. М. - “Высшая школа”, 1988
21. Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности. –К. 2000
22. Кабушкин Н.И., Бондаренко Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. «Новое знание». – М. 2000
23. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
24. Любичева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
25. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
26. Охріменко О.О. “Страховання у сфері туризму і готельного господарства” К:- 2003
27. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні”: станом на 1 травня 2004 р./ за ред. В.К. Федорченко.- К.: Юрінком Інтер, 2002
28. Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. Авторизованный перевод Е.Б. Цыганова. Аспект пресс. М., 1995
29. С.И. Байлик. Гостиничное хозяйство. Учебное пособие. Дакор. К., 2006
30. Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: 1997.
31. Сокол Т.Г. Основы туризмознавства. Навчальний посібник. – К. “Редлайн” 1999
32. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000
33. Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості: Матеріали ІІ Міжнар. Нак.-практ. Конф., Київ, 10-11 жовтня. 2001 р. – К.: Вид-во «КІТЕП», 2001
34. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001
35. Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Збірник наукових статей “Розвиток туризму в Україні”. – К.: 1995
36. Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Проблеми міжнародного туризму: Збірник наукових статей. – К.: 1997
37. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2002
38. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Робоча програма
дисципліни
„Організація обслуговування туристів в готелях” для студентів
денної форми навчання
спеціальності 5.01020701 “Організація туристичного
обслуговування”
галузі знань 0201 „Культура”

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач
І.М. Клименко - викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Вступ. Предмет і мета дисципліни її місце і роль у навчальному процесі

Готельне господарство є важливою складовою частиною інфраструктури туризму. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування: забезпечення високого рівня комфорту і якості обслуговування туристів.

Система готелів і туристських комплексів є самостійною галуззю сфери обслуговування з розвиненою функціональною структурою, сучасним технологічним оснащенням технологічних процесів.

Основною метою курсу є формування у студентів необхідних теоретичних знань і практичних навичок по здійсненню організації обслуговування споживачів готельних послуг. В основу програми покладено нормативні документи з питань економічного та соціального розвитку держави, подальшого покращання обслуговування населення, а також розвитку та удосконалення готельної галузі та туристсько-екскурсійного обслуговування.

Вивчення навчальної дисципліни “Організація обслуговування туристів в готелях” передбачає вирішення таких завдань:

- вивчення класифікації засобів розміщення у вітчизняній та зарубіжній практиці;
- вивчення особливостей організації обслуговування на житлових поверхах готелю;
- вивчення існуючих технологічних систем обслуговування туристів у готельному комплексі.

2. Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення предмету „Організація обслуговування туристів в готелях” базується на вивченні предметів, що визначають розвиток матеріальної структури готельних послуг: „Культурологія”, „Географія туризму України”.

При вивченні програмного матеріалу студенти мають змогу ознайомитися з останніми досягненнями в галузі готельного господарства, використовуючи для цього матеріали періодичного друку та сучасні комп'ютерні інформаційні засоби.

Для успішного засвоєння учбового матеріалу програмою передбачено читання лекцій, проведення семінарських занять у формах тестування, письмового та усного опитування, захисту рефератів, самостійну роботу студентів та індивідуальну роботу викладача зі студентами.

3. Розподіл навчального часу за темами

№ з/п	Назва розділів та тем	Всього	Види навчальних занять			Форма контролю
			Лекції	Семінари	Сам. робота	
		54	22	10	22	
	<u>Розділ I Готельний бізнес: розвиток та класифікація</u>	24	10	4	10	
1	Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності	4	2		2	реферат тестування
2	Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та закордоном	2	2			тестування
	Значення індустрії гостинності в економічному розвитку країн світу	2			2	реферат тестування
	Перспективи розвитку індустрії гостинності з огляду Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року.	2			2	конспект тестування
C	Семінар	2		2		
3	Класифікація засобів розміщення	4	4			тестування
	Вивчення систем класифікації в світовій практиці та Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів	2			2	реферат
4	Типізація готельних номерів	2	2			тестування
	Вивчення Національного стандарту України. Послуги туристичні. Терміни та визначення	2			2	тестування

С	Класифікація засобів розміщення			2		
	<u>Розділ II. Організація обслуговування споживачів готельних послуг</u>	30	12	6	12	
5	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	4	2		2	тестування
Пр	Бронювання готельних послуг	2		2		
	Бронювання і продаж готельних послуг на прикладі світового досвіду (Amadeus, Galileo, Sabre)	2			2	реферат
	Піктограми та аббревіатури, що використовуються в готелі	2			2	реферат
	Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі	2			2	тестування
6	Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування	4	2		2	тестування
С	Організація роботи служби приймання та обслуговування у готелі	2		2		
7	Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю	2	2			тестування
8	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	2	2			тестування
9	Організація надання додаткових послуг у готелі	2	2			тестування
	Організація надання додаткових послуг в світовій практиці	2			2	реферат
С	Організація обслуговування на житлових поверхах готелю та надання додаткових послуг	2		2		
	Залік	2	2			

4. Зміст лекцій, практичних, семінарських, лабораторних занять

Тема по програмі навчальної дисципліни	Тема та план лекції	кількість годин	Тема практичного, семінарського або лабораторного заняття	кількість годин
<i>Розділ I. Готельний бізнес: розвиток та класифікація</i>				
1. Етапи розвитку підприємств гостинності	Етапи розвитку підприємств гостинності. План. 1. Етапи розвитку підприємств гостинності. 2. Виникнення готельної справи на Русі. 3. Основні етапи розвитку готельного господарства в Україні. 4. Розвиток готельного господарства в Києві.	2		
2. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та закордоном	Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та закордоном. План. 1. Місце готельного господарства в сфері туризму. 2. Сучасний стан готельного господарства та туризму на Україні. 3. Система управління готельним господарством. 4. Готельні ланцюги	2		

			Семінар за першими темами Згідно плану проведення семінарського заняття	2
3. Класифікація засобів розміщення.	Класифікація засобів розміщення. План. 1. Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. 2. Основні терміни та їх визначення „засіб розміщення”, „готель”, „тип засобу розміщення”, „номер”. 3. Критерії класифікації засобів розміщення за різними критеріями. 4. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.	4		
4. Типізація готельних номерів	Типізація готельних номерів План. 1. Терміни і визначення різних типів номерів. 2. Вимоги до технічного оснащення номерів різних типів. 3. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення номерів у готелях різних категорій	2		
			Семінар. Класифікація закладів розміщення. Згідно плану проведення семінарського заняття.	2

Розділ II. Організація обслуговування споживачів готельних послуг

<p>5. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі</p>	<p>Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.</p> <p align="center">План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Склад СПО та вимоги до служби в готелі. 2. Технологічні операції та послідовність їх виконання СПО. <ul style="list-style-type: none"> - Порядок бронювання номерів, укладання договору на гот. обслуговування та оплати послуг. - Етапи бронювання. Типи бронювання. - Технологія розрахунків за бронювання, проживання та послуги - Види розрахунків у готелі. - Технологічна операція „Розрахунок готівкою”. - Технологічна операція „Безготівковий розрахунок”. 	<p align="center">2</p>		
			<p align="center">Пр. Бронювання готельних послуг</p>	<p align="center">2</p>
<p>6. Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування</p>	<p>Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування.</p> <p align="center">План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комплекс туристичного обслуговування. 2. Організація розміщення туристів у відповідності до 	<p align="center">2</p>		

	<p>класу обслуговування</p> <p>3. Організація обслуговування туристів по ваучеру.</p>			
			Семінар. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі. Згідно плану проведення семінарського заняття.	2
7. Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю	<p>Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація роботи персоналу поверхової служби готелю. 2. Функції поверхової служби. 3. Підготовка поверхів до експлуатації. 4. Прийом та розміщення проживаючих на поверсі. 5. Вимоги до обслуговуючого персоналу. 6. Мотивація обслуговуючого персоналу. 	2		
8. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	<p>Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологічні цикли експлуатації номерів. 2. Технологічні нормативи на прибирання й оснащення номерів у готелі. 3. Технологічні операції 	2		

	експлуатації номерів. 4. Ведення білизняного господарства на поверсі.			
9. Організація надання додаткових послуг на поверсі	Організація надання додаткових послуг на поверсі План. 1. Види додаткових послуг у готелі. Безкоштовні та платні додаткові послуги. 2. Технологія надання додаткових послуг. 3. Технологія розрахунків за додаткові послуги.	2		
			Семінар. Організація обслуговування на житлових поверхах готелю та надання додаткових послуг. Згідно плану проведення семінарського заняття.	2
Залік		2		
Всього годин		22		10

5. Завдання для самостійної роботи (денна форма навчання)

Тема	Індивідуальні завдання	Кількість годин	Літературне джерело, №
Розділ I. Готельний бізнес: розвиток та класифікація			
Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розвиток готельної справи в період Середньовіччя. 2. Розвиток готельної та ресторанної справи в період Нового часу 3. Фактори, що впливали на розвиток готельної справи 	2	1,3,8,12,13,17,35,39,46
Значення індустрії гостинності в економічному розвитку країн світу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Фактори, що впливають на розвиток туристичної галузі. 2. Структура та територіальна організація індустрії гостинності 	2	2, 11, 15, 13, 16,17,29,35,44,45, 48-52
Перспективи розвитку індустрії гостинності з огляду Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року	<ol style="list-style-type: none"> 1. Головна мета та цілі програми розвитку туризму в Україні. 2. Удосконалення та створення сприятливого поля розвитку індустрії гостинності з огляду Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року. 	2	7, 10, 26,33
Вивчення систем класифікації в світовій практиці та Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація готелів у світовій практиці (на прикладі країн Німеччини, Італії, Іспанії, Ізраїлю, Китаю, США). 2. Сфера застосування Національного стандарту. 3. Загальні вимоги до готелів усіх категорій, згідно Національного стандарту. 	2	1,2,3,11, 16,20,34, 36, 38,39, 42

Вивчення Національного стандарту України. Послуги туристичні. Терміни та визначення	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сфера застосування. 2. Загальні пояснення. 3. Колективні та індивідуальні заклади розміщення. 4. Типи тарифів. 5. Типи ліжок. 	2	21
Розділ II. Організація обслуговування споживачів готельних послуг			
Організація роботи СПО в готелі	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення інструкції Про форми документів суворої звітності в готелях України. 2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення 	2	1, 4, 8,12,14,15, 39,43
Бронювання і продаж готельних послуг на прикладі світового досвіду (Amadeus, Galileo, Sabre)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення автоматизованих систем управління у закордонній практиці на прикладі Property Managment System. 2. Ринок глобального бронювання туристичного продукту на прикладі світового досвіду (Amadeus, Galileo, Sabre) 	2	1, 12, 14, 32
Піктограми та аббревіатури, що використовуються в готелі	<ol style="list-style-type: none"> 1. Інформаційні стенди готелів – піктограми з вказівкою місцезнаходження всіх служб; переліком послуг та ін. 	2	1
Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологія роботи служби безпеки в готелі. 2. Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по 	2	1, 8, 31, 35

	<p>обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.</p> <p>3. Вимоги по забезпеченню протипожежної безпеки в готелях.</p> <p>4. Протипожежна профілактика.</p> <p>5. Охорона праці поверхового персоналу готелю.</p>		
Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування	<p>1. Вивчення Положення про туристичний ваучер.</p> <p>2. Технологія прийому та обслуговування туристів по туристичному класу</p> <p>3. Технологія прийому та обслуговування туристів по шкільному (здешевленому) класу</p> <p>4. Технологія прийому та обслуговування туристів по кемпінгу</p>	2	3, 34, 36,38,42,43,47
Організація надання додаткових послуг у світовій практиці	<p>1. Технологія надання додаткових послуг у залежності від рівня комфорту та спеціалізації готелю.</p> <p>2. Надання додаткових послуг у готелях різних країн світу (Італія, Іспанія, Португалія Франція, країни СНД та ін).</p>	2	1,4,5,6,8,12,13,39
Всього годин		22	

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Методичні рекомендації
по підготовці та проведенню семінарських занять
з навчальної дисципліни
“Організація обслуговування в туристичних комплексах та
готелях”
для спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування
в готелях і туристичних комплексах”
напряму 0504 „Туризм”**

Укладачі:

В.В. Полуда – викладач
І.М. Клименко – викладач
Ю.В. Земліна – викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Вступ

Семінарське заняття – це форма організації навчального заняття, на якому організується обговорення студентами питань із тем, попередньо визначених робочою навчальною програмою. Семінарські заняття проводяться у формі бесіди, рецензування та обговорення рефератів і доповідей, дискусій. Вони розвивають логічне мислення, спонтанне мовлення, сприяють глибокому засвоєнню фундаментальних знань, формуванню переконання, виробленню у студентів життєвих активних позицій.

На семінарах вирішуються наступні питання:

- розвиток творчого професійного мислення;
- пізнавальна мотивація;
- професійне використання знань в умовах навчання;
- оволодіння мовою відповідної дисципліни;
- навички оперування поняттями, формулюваннями, визначеннями;
- оволодіння умінням ставити та вирішувати інтелектуальні проблеми і завдання, спростовувати, відстоювати свою точку зору.

Викладач у ході семінарського заняття вирішує завдання:

- повторення і закріплення знань;
- контроль знань;
- здійснюється педагогічне спілкування, безпосередній контакт із студентами, досягається взаєморозуміння та творча співпраця: “викладач-студент”.

Семінарські заняття проводяться з академічною групою, завершуються проведенням викладачем підсумкового обговорення теми та оцінюванням участі у ньому студентів, яке враховується при встановленні підсумкової оцінки з навчальної дисципліни.

2. Види семінарських занять

У практиці вищого закладу освіти застосовуються різноманітні види семінарських занять:

1. Семінар запитань і відповідей.
2. Семінар – розгорнута бесіда, який передбачає підготовку студентів із питань, що розглядаються.
3. Семінар, що передбачає усні відповіді студентів із наступним їх обговоренням.
4. Семінар – дискусія за принципом “круглого столу”.

5. Семінар, що передбачає обговорення письмових рефератів студентів та їх оцінку.
6. Семінар – конференція.
7. Семінар – вирішення проблемних завдань.
8. Семінар – заняття на виробництві.
9. Семінар – прес-конференція.
10. Семінар – “мозкова атака”. Семінар може готуватись і проходити у формі “потоків ідей”. Його мета ініціювати максимум ідей для розв’язання проблем.
11. Спеціальні семінари зі студентами випускних курсів.
12. Наукові студентські семінари за спеціальністю.

До якості семінарського заняття можна сформулювати такі вимоги:

- *цілеспрямованість* – постановка проблеми (змісту дискусії), прагнення пов’язати теоретичний матеріал із практикою;
- *планування* – визначення головних питань, пов’язаних із майбутньою професією, знайомство з найсучаснішими досягненнями в певній галузі;
- *організація роботи* – вміння викликати і підтримувати дискусію. Конструктивний аналіз усіх відповідей і виступів студентів; раціональне використання навчального часу; поведінка викладача і студентів; широке використання діалогового режиму заняття;
- *стиль проведення заняття* – активний, жвавий, із постановкою гострих питань, створення дискусійної обстановки;
- *ставлення викладача до студентів* – товариське, довірливе, ввічливе, вимогливе;
- *ставлення студента до викладача* – поважне, демократичне;
- *керування групою* – викладач швидко встановлює і постійно підтримує контакт зі студентами, вільно і демократично тримається на занятті, розумно і справедливо взаємодіє з усіма студентами;
- *підсумки заняття* – це кваліфіковані, переконливі висновки щодо теми, яка обговорюється.

Семінарське заняття проводиться після лекції за весь курс або ж після проведення певної частини лекційних занять.

Успіх проведення семінарів багато в чому залежить від правильності складання плану та завдань, від їх кількості і рівня складності.

З планом семінарських занять і списком рекомендованої літератури студенти повинні ознайомлюватися за 7-10 днів до такого заняття.

3. Вимоги до підготовки семінарського заняття

- визначення мети і завдань семінару;
- ознайомлення студентів з метою, питаннями семінару, літературою;
- визначення новизни та оригінальності питань, які виносяться на обговорення;
- розробка розгорнутого плану семінару;

- підготовка методичної розробки з теми семінару, яка включає план семінару (тема, мета, час, місце проведення, матеріальне забезпечення, література), методичні рекомендації до його проведення, форми роботи з літературою.

4. Приблизна структура семінарського заняття.

I. Організаційна частина: вступне слово викладача, в якому підкреслюється актуальність та професійне значення тем, доводиться мета та завдання семінару.

II. Навчально-дискусійна частина – (дискусія на визначену тему за визначеним планом):

- виступи доповідачів і їх опонентів;
- робота зі студентами, що не брали участі у дискусії, але готові до репродуктивних відповідей на питання.

Викладач спрямовує обговорення у русло активної дискусії з використанням наукових доказів і переконань, стежить за розкриттям теми, корегує відповіді, активно бере участь в обговоренні. Студенти мають бути готові до відповідей з усіх питань. З кожного дискусійного питання викладач робить висновок, узагальнення, поступово привчаючи до цього студентів.

III. Заключна частина – викладач підводить підсумки відповідей та аналізує обговорені питання. Акцентує увагу на позитивних моментах заняття, називає недоліки, вказує шляхи їх виправлення. Вислуховує оцінку, побажання, критичні зауваження безпосередніх учасників семінару. Виставляє студентам мотивовані академічні оцінки.

5. Організація самостійної роботи студентів на семінарському занятті

Основною метою семінарських занять є не стільки перевірка знань, скільки розвиток самостійного мислення, вміння відстоювати свою позицію шляхом логічного доведення.

Семінар – це відповідний синтез опрацьованої студентом літератури, співвідношення його з лекціями, формування уміння критично оцінювати різні джерела знань.

Семінарське заняття є найбільш складною формою навчального процесу. Йому властиві 4 основні напрями роботи:

- поглиблення, конкретизація і систематизація знань, отриманих студентами на попередніх етапах навчання (лекції, самостійна робота, конспектування);
- розвиток навичок самостійної роботи, формування правильних методів мислення, уміння логічно доводити свою точку зору;
- контроль за ступенем і характером засвоєного матеріалу студентами;

- живе, творче обговорення найважливіших і найсуттєвіших питань теми семінарського заняття, яке не повинно підмінятися методом “запитання-відповідь”.

Пошуки адекватних форм привели до колективної форми організації семінарського заняття за принципом “круглого столу”, який реалізується на семінарі – дискусії.

Дискусія – широке публічне обговорення якого-небудь спірного питання.

Мета дискусії – виявити відмінності в розумінні питання і в товариській суперечці встановити істину, прийти до спільної точки зору. Дискусії можуть бути вільними і керованими. Дискусія є доцільною й ефективною тоді, коли вона виникає на базі знань учасників із теми, яка розглядається. Головна функція навчальної дискусії – стимулювання пізнавального інтересу з певної проблеми. Однією з найважливіших умов ефективності навчальної дискусії є попередня і ґрунтовна підготовка до неї студентів як у змістовному, так і формальному відношенні. Змістова підготовка – це накопичення необхідних знань із теми, передбаченої дискусії, а формальна – у виборі форми відтворення викладу цих знань.

Умови успіху дискусії:

- усі учасники мають бути підготовленими до неї.
- кожен її учасник повинен мати чіткі тези своєї позиції, а не великий реферат, думки висловлювати коротко, зважуючи слова, контролюючи свої емоції;
- може практикуватись “розминка”, з метою залучення до дискусії всіх студентів, навіть якщо в них немає для цього достатнього досвіду;
- дискусія має бути спрямована на з’ясування проблеми;
- протилежні точки зору не повинні нівелюватись – саме наявність їх просуває дискусію вперед;
- дискусійні зауваження мають бути зрозумілими, коректними відповідно до опонента;
- при живій дискусії керівникові слід утримуватись від власного виступу, він повинен знати проблему, уміти управляти дискусією, слухати виступаючих, робити висновки, мати авторитет і бути тактовним.

На що необхідно звернути увагу при організації і проведенні семінару

1. План.
2. Ціль.
3. Підтримання активності студентів.
4. Логічна система доведень.

5. Передбачення запитань.
6. Підведення проміжних висновків.
7. Наочне фіксування запропонованих ідей.
8. Висновки студентів.

6. Проведення семінару (оціночний лист)

№ з/п	Складові семінару	
1.	Підготовка	Наскільки ретельно проведено підготовку?
2.	Вступна частина	Чи вдало розпочато семінар?
3.	Мета	Чи була чітко сформульована головна мета?
4.	Тема	Чи ясно і чітко була оголошена тема?
5.	Атмосфера	Чи проходило обговорення у невимушеній, дружній атмосфері?
6.	Участь	Чи зумів викладач залучити до обговорення всіх студентів?
7.	Концентрація	Наскільки викладачеві вдалося утримати обговорення в потрібному напрямі?
8.	Підведення проміжних висновків	Чи підводив викладач проміжні висновки?
9.	Використання наочних посібників	Чи було застосування всіх наочних посібників достатньо обґрунтованим і продуманим?
10.	Заключне підведення висновків	Наскільки професійно були підведені кінцеві висновки?

7. Плани семінарських занять

Семінарське заняття № 1

Розділ I Зміст та форми організації обслуговування в готелях і туристичних комплексах.

Тема: Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства за кордоном та в Україні.

План.

1. Місце готельного господарства в сфері туризму.
2. Аналіз сучасного стану та перспективи розвитку туристичної галузі.
3. Основні міжнародні готельні ланцюги.
4. Готельні ланцюги України.
5. Пріоритетні напрямки розвитку туризму та готельного господарства.
6. Матеріальна база готельної індустрії.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Проаналізуйте сучасний стан готельного господарства на Україні.
2. Охарактеризуйте стан матеріально технічної бази на Україні.
3. Назвіть заклади розміщення, які входять до внутрішнього готельного ланцюга України.
4. Назвіть світові готельні ланцюги, які функціонують на Україні.
5. Проаналізуйте пріоритетні напрямки розвитку туризму та готельного господарства на Україні.
6. Назвіть найбільші готельні ланцюги світу.
7. Назвіть основні моделі організації готельної справи.

Теми рефератів.

1. Ринок засобів розміщення на Україні.
2. Гостинність – «секретний елемент» обслуговування.
3. Сучасний стан готельного господарства на Україні.
4. Закон України «Про внесення змін до Закону України „Про туризм”, його значення.
5. Матеріально-технічна база закладів розміщення міста Києва.
6. Готельний ланцюг України. Основні функції управлінської компанії «Прем`ер Інтернешенел ЛТД».
7. Світові готельні ланцюги, що функціонують на території України.
8. Перспективи готельного бізнесу в рамках підготовки до Євро-2012.
9. Перспективи розвитку готельного господарства з огляду «Програми розвитку туризму в Україні до 2010 року».
10. Розвиток мережі малих підприємств на Україні. Діяльність асоціації малих готелів та апартаментів України.
11. Діяльність Всеукраїнської молодіжної хостел асоціації.
12. Історія розвитку готельних мереж.
13. Найкращі готельні ланцюги та самі незвичайні готелі.
14. Компанія Асог, основні напрямки діяльності.
15. Готельний ланцюг Marriot International.
16. Діяльність готельного ланцюгу ITT Sheraton Corp.
17. Діяльність готельного ланцюгу Choise hotel International

18. Діяльність готельного ланцюгу Holiday Inn World wide.
19. Діяльність готельного ланцюгу Hospitality Franchise System Blenstone Part.
20. Діяльність готельного ланцюгу Starwood Hotels.
21. Основні питання та завдання Конфедерації Національних асоціацій готелів та ресторанів (ХОТРЕК).
22. Франчайзинг у готельному бізнесі.
23. Розвиток готельної справи в світі, та питання власності.
24. Тенденції розвитку готельної справи в світі.

Література: 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 24, 27, 28, 32, 36, 37

www.smollhotels.com.ua

www.hihostels.com.ua

www.premier-hotels.com.ua

www.goodle.com.ua

www.Galileo.kiev.ua/ntws

www.counter.ru

www.tour.com.ua

Семінарське заняття № 2

Розділ I Зміст та форми організації обслуговування в готелях і туристичних комплексах.

Тема: Організація туристичного обслуговування в готелях

План.

1. Комплекс туристичного обслуговування.
2. Організація обслуговування споживачів готельних послуг згідно класу обслуговування.
3. Організація обслуговування туристів за ваучеру.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Дайте визначення поняттю “комплекс туристичного обслуговування”.
2. Дайте визначення поняттю “ваучер”.
3. Назвіть реквізити ваучеру.
4. Назвіть класи обслуговування споживачів готельних послуг та розкрийте їх сутність.

Література: 1, 16, 20, 24, 26, 34, 44.

Семінарське заняття № 3

Розділ II Організація обслуговування на житлових поверхах готелю.

Тема: Організація обслуговування на жилих поверхах готелю

План.

1. Персонал як складова частина готельного продукту.
2. Стандарт роботи поверхового персоналу готелю.
3. Посадові обов'язки поверхового персоналу готелю.
4. Організація та планування праці поверхового персоналу готелю.
5. Кваліфікаційні вимоги до персоналу готелю.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Перерахуйте вимоги до персоналу готелю.
2. Які питання розглядаються в Стандарти роботи обслуговуючого персоналу на поверсі?
3. Назвіть експлуатаційні документи поверхової служби.
4. Назвіть функції та склад поверхової служби готелю.
5. У чому полягає робота завідуючого секцією готелю?
6. У чому полягає робота покоївки?
7. Які форми організації праці поверхового персоналу готелю ви знаєте?

Література: 13, 15,21, 23 32, 37, 43, 44

Семінарське заняття № 4

Розділ III Організація приймання та обслуговування в готельному комплексі.

Тема: Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.

План.

1. Структура СПО.
2. Принципи організації роботи працівників СПО.
3. Стандарт роботи працівників СПО.
4. Експлуатаційна документація працівників СПО.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Від яких факторів залежить структура та склад служби?
2. У чому полягає американський принцип організації роботи працівників СПО?
3. У чому полягає європейський принцип роботи працівників СПО?
4. Назвіть документи, якими керуються в своїй роботі працівники СПО.
5. Розкрийте основні питання, якими повинен займатися в готелі адміністратор.
6. У чому полягає робота оператора автоматизованого розрахунку в готелі?
7. У чому полягає робота порт'є готелю?
8. Назвіть функціональні обов'язки консьєржу готелю.
9. Назвіть основні позиції, які розглядаються в Стандарті роботи працівників служби СПО.

10. Назвіть основні принципи гостинності.

Література: 13, 15, 21, 23, 28, 32, 37, 43, 44

Семінарське заняття № 5

Розділ III Організація приймання та обслуговування в готельному комплексі.

Тема: Організація надання додаткових послуг в готелях (тур. комплексах).

План.

1. Види послуг, що надаються в готелі.
2. Особливості та характеристика готельних послуг.
3. Вивчення та аналіз попиту на готельні послуги.
4. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Назвіть особливості готельних послуг.
2. Зробіть характеристику готельних послуг.
3. Яким чином здійснюється аналіз попиту на готельні послуги в готелі?
4. Які фактори впливають на надання послуг у готелі?
5. У чому полягає пакетування готельних послуг?
6. Які канали збуту готельних послуг Ви знаєте?

Література: 13, 15, 23, 28, 32, 37, 43, 44

Семінарське заняття № 6

Розділ III Організація приймання та обслуговування в готельному комплексі.

Тема: Якість надання готельних послуг.

План.

1. Категорії якості.
2. Системний підхід до управління якістю.
3. Модель аналізу якості обслуговування.
4. Гармонізація критеріїв готельної класифікації.
5. Мотивація персоналу до якісного обслуговування.
6. Державний контроль якості послуг готельного підприємства.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Дайте визначення поняттям «якість послуги», «якість обслуговування».
2. Який системний підхід до контролю якості застосовується в підприємствах гостинності?
3. Охарактеризуйте системний підхід до управління якістю в готелях.
4. Назвіть зовнішні та внутрішні фактори, які спонукають людину до діяльності та якісного виконання своїх обов'язків.
5. Назвіть основні теорії мотивації, розкрийте їх зміст.
6. Які ви знаєте основні державні стандарти контролю якості послуг?
7. В якому нормативно-правовому документі зазначено вимоги до засобів розміщення різних категорій?
8. Охарактеризуйте загальні вимоги до засобів розміщення.

Література: 12, 13, 14, 19, 21, 22, 25, 32, 37.

Семінарське заняття № 7

Розділ III Організація приймання та обслуговування в готельному комплексі.

Тема: Культура обслуговування в готелях.

План.

1. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
2. Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних національностей.
3. Корпоративна культура працівників готельного підприємства.

Питання та завдання для самоконтролю.

1. Дайте визначення поняттям «культура», «корпоративна культура».
2. Назвіть вимоги до зовнішнього вигляду та правил поведінки працівників сфери обслуговування.
3. Назвіть компоненти культури організації.
4. Назвіть рівні корпоративної культури.
5. Назвіть рекомендації суспільної поведінки в різних країнах світу.

Теми рефератів.

1. Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних національностей.
2. Рекомендації суспільної поведінки в різних країнах світу.
3. Корпоративна культура працівників готельного підприємства (на прикладі провідних готелів міста)

Список літератури

1. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
2. Про рекламу. Закон України від 3 липня 1996 року № 270/96 ВР
3. Про правовий статус іноземців. Закон України від 4 лютого 1994 року № 3929-ХІІ
4. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
5. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
6. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
7. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Услуги населению. Термины и определения // Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001.
8. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
9. Правила в’їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 1995 року №1074
10. Правила оформлення візових документів для в’їзду в Україну. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 1999 року № 227
11. ДСТУ ISO 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг // Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л.Іванова. – Львів: НІЦ „Леонорм” 1999.
12. “Международное гостиничное хозяйство” по материалам зарубежной публикаций. Д.К. Исмаев 1998
13. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание. «Альтерпрес».- К. 2001

14. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы. Сертификация. ВИРА – Р «Альтерпрес». – К. 2001
15. Бугаенко И.М., Кашинский, В.В. Никульшин В.С. и др. Техника обслуживания и культура работы в гостиницах. Учебное пособие.– К., 1977
16. В.І. Цибух, М.П. Сальська, В.В. Худо. Основи туристичного бізнесу. Навчальний посібник. К., 2006
17. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
18. Гаранин Н.И. и др. Информационные технологии в туризме. – М., 1996.
19. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Навчальний посібник. К.- 1999
20. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. – М., “Нолидж”, 1999
21. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006
22. Джон Уокер Введение в гостеприимство. М. - “Юнити”, 1999
23. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. М. - “Высшая школа”, 1988
24. Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности. –К. 2000
25. Кабушкин Н.И., Бондаренко Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. «Новое знание». – М. 2000
26. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
27. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
28. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
29. Охріменко О.О. “Страховання у сфері туризму і готельного господарства” К:- 2003
30. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні”: станом на 1 травня 2004 р./ за ред. В.К. Федорченко.- К.: Юрінком Інтер, 2002
31. Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. Авторизованный перевод Е.Б. Цыганова. Аспект пресс. М., 1995
32. С.И. Байлик. Гостиничное хозяйство. Учебное пособие. Дакор. К., 2006
33. Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: 1997.
34. Сокол Т.Г. Основы туризмознавства. Навчальний посібник. – К. “Ред лайн” 1999
35. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000
36. Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості: Матеріали ІІ Міжнар. Нак.-практ. Конф., Київ, 10-11 жовтня. 2001 р. – К.: Вид-во «КІТЕП», 2001
37. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001

38. Федерация профспілок України. Український інститут туризму. Збірник наукових статей “Розвиток туризму в Україні”. – К.: 1995
39. Федерация профспілок України. Український інститут туризму. Проблеми міжнародного туризму: Збірник наукових статей. – К.: 1997
40. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2002
41. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000
42. Федцов В.Г. «Культура сервіса» - М. ПРИОР, 2001.
43. Чибисов С.И. Бригадная организация труда в гостиницах. Учебное пособие. М., 1990
44. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес. Учебник. 1998

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Навчальна програма
дисципліни
„Організація та технологія обслуговування в готелях” для студентів
денної форми навчання
спеціальності 5.14010101 “Організація обслуговування в готелях”
галузі знань 1401, „Сфера обслуговування”

Укладачі:

В.В. Полуда – викладач
І.М. Клименко – викладач
Ю.В. Земліна – викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІІТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Вступ. Предмет і мета дисципліни її місце і роль у навчальному процесі

Готельне господарство є важливою складовою частиною інфраструктури туризму. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування: забезпечення високого рівня комфорту і якості обслуговування туристів.

Навчальна дисципліна “Організація та технологія обслуговування в готелях” є однією з профільюючих для спеціальності “Організація обслуговування в готелях”.

Система готелів і туристських комплексів є самостійною галуззю сфери обслуговування з розвиненою функціональною структурою, сучасним технологічним оснащенням технологічних процесів.

Застосування нових форм організації праці по забезпеченню технологічного процесу і якості обслуговування в готельному комплексі вимагають спеціальної підготовки кадрів.

Основною метою курсу є формування у студентів необхідних теоретичних знань і практичних навичок щодо здійснення технології приймання та розміщення туристів у готелі, втіленню нових технологій у готельних комплексах.

В основу програми покладено нормативні документи з питань економічного та соціального розвитку держави, подальшого покращання обслуговування населення, а також розвитку та удосконалення готельної галузі та туристсько-екскурсійного обслуговування.

Вивчення навчальної дисципліни “Організація та технологія обслуговування в готелях” передбачає вирішення таких завдань:

- вивчення особливостей організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- вивчення шляхів удосконалення діяльності готельних підприємств.
- вивчення нормативно-правових документів, що забезпечують технологію приймання та обслуговування туристів;
- вивчення існуючих форм організації роботи готельних комплексів;
- вивчення існуючих технологічних систем обслуговування туристів у готельному комплексі.

2. Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення дисципліни „Організація та технологія обслуговування в готелях” базується на вивченні дисциплін, що визначають розвиток матеріальної структури готельних послуг: „Культурологія”, „Будівлі і обладнання готелів”, „Географія туризму”.

При вивченні програмного матеріалу студенти мають змогу ознайомитися з останніми досягненнями в галузі готельного господарства, використовуючи для цього матеріали періодичного друку та сучасні комп'ютерні інформаційні засоби.

Для успішного засвоєння учбового матеріалу програмою передбачено читання лекцій, проведення лабораторних занять, захист рефератів, самостійна робота студентів, виконання курсової роботи та індивідуальної роботи викладача зі студентами.

3. Розподіл навчального часу за темами

№ з/п	Назва розділів та тем	Всього	Види навчальних занять			
			Лекції	Семінари Пр. заняття	Лабораторні	Сам. робота
	2 курс III семестр	108	42	6	16	44
	<u>Розділ I Готельний бізнес: розвиток та класифікація</u>					
1	Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності	8	4			4
	Зародження та розвиток готельної справи в Україні	6				6
2	Готельне господарство – складова частина інфраструктури туризму	4	4			
3	Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та закордоном	8	4			4
	Значення індустрії гостинності в економічному розвитку країн світу	4				4
Лаб	Сучасний стан готельного господарства України (на прикладі провідних готелів м. Києва)	8			8	
4	Форми управління готельним підприємством	6	4			2
5	Основні моделі організації готельної справи	4	4			

	Структура управління готелю. Основні служби готелю	4	2			2
6	Нормативно-правова база індустрії гостинності, органи управління, сертифікація	10	6			4
	Перспективи розвитку індустрії гостинності з огляду Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року.	4				4
	Міжнародні готельні організації та об'єднання	4				4
С	Семінар	2		2		
7	Класифікація засобів розміщення	6	6			
	Типи підприємств готельного господарства у світовій практиці	2				2
	Вивчення систем класифікації в світовій практиці	4				4
8	Типізація готельних номерів	2	2			
	Вивчення Національного стандарту України. Послуги туристичні. Терміни та визначення	4				4
Лаб	Вивчення Національного стандарту України. Послуги туристичні. Класифікація готелів	6			6	
С	Класифікація засобів розміщення	4		4		
9	Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях	4	2		2	
	Контрольна робота по I розділу	2	2			
	Залік	2	2			
	<u>Розділ II. Організація і технологія обслуговування на житлових поверхах готелю.</u>	81	36	6	14	25
10	Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю	4	4			
11	Технологія гостинності. Структура готельних технологій	2	2			
12	Упровадження нових технологій готельних послуг	4	2			2

13	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	6	6			
14	Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до „Поведінкового стандарту”	6	2			4
Лаб	Відпрацювання клінінгових технологічних циклів на базі НВЛ „Гостинність”	6			6	
	Техніка протипожежної безпеки та охорони праці поверхового персоналу	2				2
15	Технологія забезпечення білизною на поверсі	6	4			2
Лаб	Технологія визначення видів клінінгових технологічних циклів та забезпечення білизною на поверсі	2			2	
С	Технологія роботи поверхової служби готелю	4		4		
16	Організація надання додаткових послуг на поверсі	6	4			2
	Організація надання додаткових послуг у залежності від рівня комфорту та спеціалізації готелю	4				4
17	Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю	2	2			
18	Організація виїзду з готелю	2	2			
Лаб	Складання актів на зіпсоване майно готелю та забуті речі споживачів готельних послуг	2			2	
С	Організація обслуговування на жилих поверхах готелю	2		2		
19	Організація та планування праці на поверсі	4	2			2
	Правила внутрішнього трудового розпорядку	4				4
Лаб	Складання графіків виходу на роботу працівників поверхової служби	2			2	
Лаб	Складання таблицю на заробітну плату працівників поверхової служби	2			2	

20	Культура виробництва та її складові	5	2			3
	Контрольна робота по II розділу	2	2			
	Підсумкове заняття (залік)	2	2			
	3 курс V семестр					
	<u>Розділ III. Організація та технологія роботи служби приймання та обслуговування в готельному комплексі</u>	135	50	4	10	71
21	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	2	2			
22	Піктограми та абревіатури, що використовуються в готелі	7	2			5
23	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками СПО	18	14			4
24	Посадові обов'язки працівників СПО	4	4			
25	Автоматизація технологічного процесу СПО	2	2			
	Автоматизовані системи управління технологічними процесами	4				4
	Бронювання і продаж готельних послуг на прикладі світового досвіду (Amadeus, Galileo, Sabre)	6				6
	Технологія використання електронних замкових систем	4				4
26	Технологія роботи служби консьєржів у світовій практиці	6	2			4
27	Стандарт роботи працівників СПО	8	4			4
	Професійні стандарти і стандарти компетентності персоналу готелю	4				4
28	Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування	6	2			4
Лаб	Технологія заповнення документів при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг	2			2	
Лаб	Технологія виписки розрахунків	2			2	
29	Організація надання додаткових послуг у готелі.	2	2			

	Організація надання додаткових послуг в світовій практиці	4				4
	Організація надання додаткових послуг на умовах оренди	4				4
	Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	6				6
Лаб	Вирішення ситуаційних завдань при прийманні та обслуговуванні споживачів готельних послуг	4			4	
30	Технологія забезпечення безпеки проживаючих у готелі	4	2			2
31	Управління номерним фондом	4	2			2
32	Контроль за зайнятістю номерного фонду	6	2			4
	Функціональні служби готельного підприємства.	4				4
33	Правове положення іноземних громадян. Паспорта і візи	6	4			2
34	Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування	4	2			2
35	Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування	4	2			2
Лаб	Визначення класів обслуговування споживачів готельних послуг	2			2	
С	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	4		4		
	Залік	2	2			
VI семестр		108	40	4	20	44
36	Якість надання готельних послуг	9	6			3
37	Стандартизація і сертифікація готельних послуг	8	4			4
	Анкетування гостей із метою вивчення їх вражень від обслуговування	4				4
38	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості	8	2			6
39	Мотивація персоналу до якісного обслуговування	8	4			4
С	Якість надання готельних послуг	2		2		

40	Культура обслуговування в готелях (туркомплексах)	4	4			
	Особливості обслуговування представників різних національностей	4				4
	Корпоративна культура працівників готельного підприємства	8				8
С	Культура обслуговування в готелях	2		2		
41	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях (туркомплексах)	7	4			3
	Види і засоби реклами, що застосовуються у готелях і тур. комплексах	4				4
42	Організація надання медичного обслуговування в готелі.	8	4			4
Лаб	Вступ. Інструктаж з охорони праці. Ознайомлення з комп'ютерною програмою	2			2	
Лаб	Введення заявок на розміщення. Технологія розміщення індивідуалів (вільне поселення)	2			2	
Лаб	Технологія бронювання номерів для груп туристів	4			2	
Лаб	Технологія розміщення груп туристів по броні	2			2	
Лаб	Технологія продовження терміну проживання	2			2	
Лаб	Довідники: номер, країна, ПІБ гостя, категорія номеру, вид оплати, тариф	2			2	
Лаб	Звіти: рух номерного фонду, графік завантаження, прибирання номерів, поселення на дату, проживання на дату	4			2	
Лаб	Технологія розрахунків за проживання та додаткові послуги	4			2	
Лаб	Технологія виїзду з готелю	4			4	
	Контрольна робота по III розділу	2	2			
	Консультації з курсової роботи		10			
	Іспит					
	Всього годин по предмету:	432	158	20	60	184

4. Зміст програми

Вступ

Предмет, зміст, навчальна мета курсу “Організація та технологія обслуговування в готелях”, його зв’язок з іншими навчальними дисциплінами. Значення предмету, його місце та роль у формуванні кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста.

РОЗДІЛ I. Готельний бізнес: розвиток та класифікація

ТЕМА 1. Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності.

Етапи розвитку готельного господарства: виникнення і розвиток готельного господарства у країнах стародавнього світу; розвиток готельного справи у середньовічній Європі та Русі; готельне господарство Європи та Росії у ХІХ ст.; готельне господарство за часів колишнього СРСР після революції (1917 р.); відновлення і подальший розвиток готельного господарства у повоєнний час.

ТЕМА 2 Готельне господарство – складова частина інфраструктури туризму.

Послуга як специфічна форма праці. Послуги матеріальні і нематеріальні. Економічна і соціальна характеристика послуг. Сфера послуг. Значення сфери послуг, причина її інтенсивного розвитку.

Місце готельного господарства у сфері туризму. Поняття “індустрія гостинності”. Структура індустрії гостинності.

Сучасний стан готельного господарства і туризму на Україні і в країнах ближнього зарубіжжя, тенденції і напрямлення розвитку.

Готельне господарство зарубіжних країн, його сучасний стан і основні тенденції розвитку. Глобальні тенденції і перспективи розвитку готельної індустрії.

ТЕМА 3. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном.

Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства. Місце туризму та готельного господарства в економіці різних країн світу. Ринок готельних послуг. Перспективи розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном. Міжнародні готельні ланцюги.

ТЕМА 4. Форми управління готельним підприємством.

Поняття управління та його складові. Франчайзинг у готельному бізнесі. Управління по контракту; лізинг; партнерство. Управлінські компанії світу та України. Корпоративні готельні ланцюги франшизного типу.

ТЕМА 5. Основні моделі організації готельної справи.

Визначення „готельний ланцюг”. Основна десятка міжнародних готельних ланцюгів. Міжнародні готельні ланцюги, які мають готелі в Росії, Україні. Готельний ланцюг України. Моделі організації готельної справи.

ТЕМА 6. Нормативно-правова база індустрії гостинності, органи управління, сертифікація.

Основні проблеми в сфері нормативно-правової бази індустрії гостинності. Удосконалення та створення сприятливого правового поля розвитку індустрії гостинності. Нормативно-правова та нормативно-експлуатаційна документація.

ТЕМА 7. Класифікація засобів розміщення.

Структура сучасного ринку засобів розміщення: основні і додаткові, традиційні і нові готельні та туристичні комплекси, їх види і характеристика. Засоби розміщення – складова частина інфраструктури туризму. Структурні зміни в готельному господарстві; нова ринкова стратегія виробників послуг.

Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. Нормативно-правова база класифікації засобів розміщення.

Основні критерії класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту. Поняття комфорту, види і рівень комфорту.

Шляхи підвищення рівня комфорту готелів, подальше вдосконалення готельного комфорту.

ТЕМА 8. Типізація готельних номерів.

Терміни і визначення „номер”, „номерний фонд”, „тип номеру”. Основні типи готельних номерів відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. ДСТУ 4527:2006.

ТЕМА 9. Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях.

Фактори, які впливають на надання послуг у готелі. Призначення готелю як необхідний фактор, що визначає структуру послуг і форми організації обслуговування. Спеціалізація готельних підприємств. Зміст готельного обслуговування. Поняття „коефіцієнт завантаженості”.

Відомча підпорядкованість готельних підприємств. Структура управління в готелях різних форм власності.

Розділ II. Організація і технологія обслуговування на житлових поверхах готелю

ТЕМА 10. Персонал як складова частина готельного продукту.

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції. Поверхова служба готелю. Функції поверхової служби.

Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів. Тренінги персоналу. Атестація та переатестація працівників готелю.

ТЕМА 11. Технологія гостинності. Структура готельних технологій.

Терміни “технологія”, “готельна технологія”, „послуга”, „готельна послуга” та їх визначення. Структура готельних технологій. Види сучасних готельних технологій. Технологічні процеси, цикли і операції, які забезпечують комплекс готельного обслуговування. Модель гостинності. Виробниче середовище гостинності. Фактори, що впливають на рівень готельних технологій: історичні, економічні, техніко-економічні, соціальні тощо.

ТЕМА 12. Впровадження нових технологій готельних послуг.

Сучасні дослідження в галузі технологій. Шляхи втілення нових технологій у готельному господарстві України. Лідери сучасних готельних технологій. Вплив нових технологій на модернізацію матеріальної бази готельних підприємств. Автоматизація готельних процесів, електронне резервування, введення нових технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування.

ТЕМА 13. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю.

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання санвузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Контроль збереження майна готелю і забутих речей споживачів готельних послуг.

ТЕМА 14. Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до “Поведінкового стандарту”.

Форми контролю роботи покоївки: тестові та тренінгові. “Технологічний стандарт” обслуговування для визначення чіткої послідовності технологічних операцій і переліку контрольованих позицій. “Стандарт якості” поверхового персоналу.

ТЕМА 15. Технологія забезпечення білизнаю на поверсі.

Замкнутий і розімкнутий технологічні цикли ведення білизняного господарства. Категорії персоналу, які працюють із білизнаю в готелі. Види приміщень для збереження білизни, вимоги до них.

Технологічні операції обслуговуючого технологічного циклу „Ведення білизняного господарства”.

ТЕМА 16. Організація надання додаткових послуг на поверсі.

Терміни і визначення „готельна послуга”, „основні послуги”, „додаткові послуги”. Види додаткових послуг у готелі, технологія їх надання.

ТЕМА 17. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю.

Матеріально відповідальні особи на поверсі. Зміст роботи зав. поверхом (зав. секцією) із матеріально-технічного забезпечення. Отримання, облік, пересування і списання матеріальних цінностей, організація їх збереження. Проведення інвентаризації.

ТЕМА 18. Технологія здійснення виїзду з номерів.

Технологічний взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб у питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг. Контроль за оплатою послуг. Контроль за збереженням готельного майна. Технологія складання актів на відшкодування збитків за пошкодження готельного майна та актів на забуті речі.

ТЕМА 19. Організація та планування праці на поверсі.

Організація праці персоналу поверхової служби. Форми організації праці покоївок. Планування праці: складання графіків виходу на роботу, графіків відпусток, визначення змінності в роботі. Нормування праці, розрахунок численності персоналу і визначення навантаження покоївок. Складання таблицю на зарплату. Режим роботи персоналу.

Забезпечення охорони праці, протипожежної безпеки праці. Проведення інструктажів.

ТЕМА 20. Культура виробництва та її складові.

Поняття “культура”. Культура виробництва, її складові. Технічне оснащення номерів як фактор підвищення якості обслуговування в готелі. Етичні й естетичні вимоги до персоналу готелів. Технологічна культура та її вплив на якість надання послуг на поверсі.

РОЗДІЛ III. Організація та технологія роботи служби приймання та обслуговування в готельному комплексі

ТЕМА 21. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників СПО.

ТЕМА 22. Піктограми та абрєвіатури, що використовуються в готелі.

Піктограми та абрєвіатури, які використовуються в різних країнах світу в підприємствах готельного господарства. Всесвітньо відомі асоціації та організації, що мають свої скорочення символів

ТЕМА 23 .Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання СПО.

Основні технологічні функції СПО.

Види технологічних циклів: основні, обслуговуючі, допоміжні.

Основні технологічні цикли: приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, нічний аудит, технологія виїзду і розрахунок при виїзді.

Обслуговуючі технологічні цикли: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки.

Технологія розміщення різних категорій громадян. Вивчення інструкції про порядок ведення документообігу в готелях України. Експлуатаційна документація, навички роботи з документами. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню споживачів готельних послуг. Технологія приймання та розміщення іноземних громадян та туристів. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів. Технологія приймання і розміщення громадян України. Технологія обслуговування туристів по особливій увазі.

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Загальні положення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів(місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Порядок надання послуг. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотриманням Правил.

Технологія оформлення розрахунків за бронювання, проживання та послуги.

Види і система розрахунків: готівковий та безготівковий. Технологія надання додаткових послуг у готелі. Прейскуранти цін на послуги готелю. Втілення нових технологій надання додаткових послуг. Технологія сплати за послуги.

ТЕМА 24. Посадові обов'язки працівників СПО.

Посадові обов'язки працівників СПО; адміністратора, ст. адміністратора, порт'є, оператора автоматизованого розрахунку.

ТЕМА 25. Автоматизація технологічного процесу СПО.

Методи і засоби автоматичного контролю і управління; збір, передача й опрацювання інформації; прогнозування, планування й облік; автоматизовані системи управління галуззю (ГАСУ), автоматизовані системи управління підприємством (АСУП), автоматизовані системи управління технологічними процесами (АСУТП).

Автоматизація технологічних процесів готельних послуг; автоматизовані системи готельної індустрії PMS (Property Management System): сегментація PMS, модифікація програмних модулів (бронювання, управління номерним фондом, розрахунки з клієнтами, загальне управління), прикладні програми (“телефонні рахунки”, “система електронного замикання”); автоматизація функцій вестибюльної служби (Front Office Management System) – технологія резервування, технологія бронювання, поселення і виписки, визначення статусу номеру, нічний аудит.

Автоматизовані програми (“Fidelio”, Front-office та ін.). Електронне кодування ключів від номеру. Переваги глобальних комп’ютерних систем бронювання (“Сабре”, “Амадеус”, “Галілео” та ін.).

ТЕМА 26. Технологія роботи служби консьєржів в світовій практиці.

Посадові обов’язки консьєржа готелю. Технологія роботи консьєржів у світовій практиці. Асоціація консьєржів.

ТЕМА 27. Стандарт роботи працівників СПО.

Основні принципи гостинності. Стандарти телефонного етикету. Професійна лексика працівників готельної сфери. Робота у нестандартних ситуаціях та інші виробничі питання, які можуть виникати в процесі роботи в залежності від розміру, призначення, місцезнаходження готелю тощо.

ТЕМА 28. Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування.

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Форми документів суворої звітності (анкета, реєстраційна картка, рахунок та інші). Правила внутрішнього трудового розпорядку та правила користування готелями.

ТЕМА 29. Організація надання додаткових послуг у готелі.

Поняття основних і додаткових послуг у готелі і туристському комплексі. Характеристика готельних послуг. Особливості готельних послуг. Форми надання послуг у готелі і туркомплексі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень у готелі. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

ТЕМА 30. Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі.

Управління забезпечення безпеки споживачів готельних послуг. Готельні системи безпеки. Служба безпеки готельного комплексу. Вимоги щодо забезпечення безпеки споживачів готельних послуг.

ТЕМА 31. Управління номерним фондом.

Закордонний досвід із питань управління номерним фондом. Функції служби управління номерним фондом. Організація роботи служби порт'є. Розподіл обов'язків в управлінні номерним фондом.

ТЕМА 32. Контроль за зайнятістю номерного фонду.

Служби, що забезпечують процес виїзду з номерів. Порядок оформлення виїзду гостя. Організація роботи чергового адміністратора з питання контролю зайнятості номерного фонду. Ведення документації: облік карт (візитних карток) гостей, карт руху ліжко-місць, списків проживаючих на поверхх, касових звітів за добу, карт підготовки та заселення номерів групових заїздів (карт броні).

ТЕМА 33. Правове положення іноземних громадян. Паспорта та візи.

Нормативні документи, що регулюють порядок в'їзду, виїзду та пересування іноземних громадян та туристів на території України. Права та обов'язки іноземних громадян, які здійснюють туристичні подорожі в Україні.

ТЕМА 34. Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування.

Організація приймання та розміщення іноземних та вітчизняних туристів. Класи обслуговування. Поняття „тур”, „туристичний продукт”, „ваучер”. Організація розміщення туристів у відповідності до класу обслуговування. Ваучер – основний туристичний документ. Структура ваучеру. Надання послуг згідно ваучеру. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів і туристів по особливій увазі. Організація роботи служб готелю по прийому і розміщенню іноземних і вітчизняних туристів. Організація роботи з багажем.

ТЕМА 35. Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування.

Класи обслуговування. Технологія розміщення та надання послуг у відповідності до класу обслуговування.

ТЕМА 36. Якість надання готельних послуг.

Основні поняття „якість послуги”, „якість обслуговування”. Категорії якості готельного продукту. Модель аналізу якості обслуговування.

Системний підхід до управління якістю на підприємстві. Визначення рівня якості послуг.

ТЕМА 37. Стандартизація і сертифікація готельних послуг.

Декрет про стандартизацію та сертифікацію готельних послуг. Поняття „сертифікація”. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг. Порядок та схема проведення обов’язкової сертифікації готельних послуг.

ТЕМА 38. Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості.

Теорія і практика управління якістю готельних послуг. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг.

ТЕМА 39. Мотивація персоналу до якісного обслуговування.

Поняття „мотивація”. Зовнішня та внутрішня мотивація. Основні теорії мотивації. Мотивація праці обслуговуючого персоналу готелю.

ТЕМА 40. Культура обслуговування в готелях (тур. комплексах).

Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю.

ТЕМА 41. Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях (туркомплексах)

Поняття інформаційної діяльності, реклама в готельному комплексі.

Реклама, її предмет, цілі і задачі, принципи реклами. Розташування готельної інформації, організація інформаційно-довідкової роботи. Вимоги до реклами. Види реклами, їх використання в готелі і туристському комплексі.

Рекламно-інформаційна служба готелю. Ефективність інформаційно-рекламної діяльності. Роль інформаційно-рекламної діяльності у підвищенні економічних показників і культури обслуговування в готелі і туркомплексі.

ТЕМА 42. Організація надання медичного обслуговування в готелі.

Організація медичного обслуговування в залежності від категорії закладу розміщення. Вирішення виробничих ситуацій стосовно надання медичного обслуговування споживачам готельних послуг. Вимоги щодо змісту медичного обслуговування відповідно до діючих стандартів.

5. Список рекомендованої літератури

Основна

1. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”.
2. Про правовий статус іноземців. Закон України від 4 лютого 1994 року № 3929-ХІІ
3. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
4. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).
5. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
6. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
7. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
8. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
9. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
10. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы. Сертификация. ВИРА – Р «Альтерпрес». – К. 2001
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. пособие. 2-е изд., - К.: Дакор, 2006
12. Гаранин Н.И. и др. Информационные технологии в туризме. – М., 1996.
13. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Навчальний посібник. К.- 1999
14. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. – М., “Нолидж”, 1999
15. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006
16. Джон Уокер Введение в гостеприимство. М. - “Юнити”, 1999
17. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. М. -“Высшая школа”, 1988
18. Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности. –К. 2000
19. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник – 4-е изд., стер. – Мн.: Новое знание, 2003
20. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.

- 21.Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
- 22.Лукьянова Л.Г. Интерьер гостиниц: Учеб. пособие. – К.: Выща шк., 1991.
- 23.Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
- 24.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
- 25.Охріменко О.О. “Страховання у сфері туризму і готельного господарства” К:- 2003
- 26.Правове регулювання туристичної діяльності в Україні”: станом на 1 травня 2004 р./ за ред. В.К. Федорченко.- К.: Юрінком Інтер, 2002
- 27.Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. Авторизованный перевод Е.Б. Цыганова. Аспект пресс. М., 1995
- 28.Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: 1997.
- 29.Смолій В.А., Федорченко В.К., Цибух В.І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму – К.: Видавничий Дім „Слово”, 2006
- 30.Сокол Т.Г. Основы туризмознавства. Навчальний посібник. – К. “Ред лайн” 1999
- 31.Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000
- 32.Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості: Матеріали ІІ Міжнар. Нак.-практ. Конф., Київ, 10-11 жовтня. 2001 р. – К.: Вид-во «КІТЕП», 2001
- 33.Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001
- 34.Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Збірник наукових статей “Розвиток туризму в Україні”. – К.: 1995
- 35.Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Проблеми міжнародного туризму: Збірник наукових статей. – К.: 1997
- 36.Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2002
- 37.Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000
- 38.Федцов В.Г. «Культура сервиса» - М. ПРИОР, 2001.
- 39.Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник – Чернівці: Книги ХХІ, 2005
- 40.Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес. Учебник. 1998
- 41.Готельне господарство. Збірник законодавчих актів та нормативних документів. – К., 2005
- 42.Мунін Г.В., Змійов А.О., Зінов’єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. члена кор. НАН України, д.е.н., проф.. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Методичні рекомендації
з організації самостійної роботи
навчальної дисципліни
“Організація обслуговування в туристичних комплексах та
готелях”
для спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування
в готелях і туристичних комплексах”
напряму 0504 „Туризм”**

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач
І.М. Клименко - викладач
Ю.В. Земліна - викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

Вступ

Самостійна робота студентів – це спланована, пізнавальна, організаційно і методично направлена діяльність, яка здійснюється без прямої допомоги викладача, на досягнення конкретного результату, й є єдиним способом виховання самостійності в набутті знань.

Цей вид навчальної діяльності умовно можна розділити на три рівні:

- доаудиторна самостійна робота;
- аудиторна самостійна робота;
- післяаудиторна самостійна робота.

Коменський Я.А. наголошував: “Альфою та омегою нашої дидактики нехай буде пошук і відкриття способу, за якого б учителі менше навчали, а учні більше б училися”.

Види самостійної роботи:

- репродуктивного типу;
- творча;
- комбінована.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студента, регламентується навчальним планом (робочим навчальним планом) і становить не менше 1/3 та не більше 2/3, а з інших навчальних дисциплін – близько 1/3 загального обсягу часу.

Зміст самостійної роботи над конкретною навчальною дисципліною визначається робочою навчальною програмою та методичними рекомендаціями викладача. Самостійна робота студентів повинна бути забезпечена навчальною та інформаційно-довідковою літературою, лабораторіями і обладнанням та передбачає наявність засобів самоконтролю – тестів, пакету контрольних завдань.

Викладач визначає обсяг і зміст самостійної роботи студентів, контролює і аналізує ефективність навчальної роботи студентів.

Методичні рекомендації для студентів з організації самостійної роботи.

Програма навчальної дисципліни “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” розрахована на 189 годин. 93 години з курсу вивчається студентами самостійно.

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов’язкових навчальних занять.

Самостійна робота студентів забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для визначення конкретної навчальної дисципліни: підручники, навчальні і методичні посібники.

Методичні матеріали для самостійної роботи студентів повинні передбачати можливість проведення самоконтролю з боку студентів. Для самостійної роботи також рекомендується відповідна періодична література. Самостійна робота студентів над засвоєнням навчального матеріалу дисципліни може виконуватись у бібліотеці навчального закладу, навчальних кабінетах, а також у домашніх умовах.

При самостійному вивченні матеріалу студенти повинні придбати навички роботи з підручниками, посібниками, нормативними документами.

У процесі навчання студенти повинні слідкувати за публікаціями в пресі, матеріалами стосовно розвитку готельного господарства, його сучасного стану і перспектив розвитку. Студенти повинні навчитись змістовно складати звіти про відвідування готельних та туристичних підприємств, вирішувати проблемні ситуації, які виникають під час обслуговування проживаючих у готельному комплексі.

Студенти в обов'язковому порядку повинні самостійно вивчити зміст нормативних документів, що регулюють діяльність підприємств, які займаються наданням туристичних послуг на території України.

Повинні ознайомитись із нормативно-правовою базою готельного господарства. Вивчити нормативну документацію по класифікації готелів і тур. комплексів в Україні і за кордоном, навчитись аргументувати фактори, що впливають на зміст обслуговування в готельному та туркомплексі. В процесі самостійного вивчення навчального матеріалу студенти знайомляться з технологією роботи різних служб готелів та туристичних комплексів.

Навчальний матеріал дисципліни, передбачений робочим навчальним планом для засвоєння студентами в процесі самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд із навчальним матеріалом, який опрацьовувався при проведенні навчальних занять.

Розділ I. Зміст і форми організації туристичного обслуговування в готелях і туристичних комплексах

Тема: Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства м. Києва – 2 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із сучасним станом готельного господарства міста Києва та України. Необхідно дати оцінку матеріальній базі. Ознайомитись з основними показниками діяльності готельного господарства за останні роки. Ознайомитись з інвестиційною діяльністю на будівництво нових та технічне переоснащення діючих готелів. Проаналізувати пріоритетні напрямки розвитку туризму та готельного господарства.

Питання для самоконтролю:

1. Проаналізуйте сучасний стан готельного господарства м. Києва.
2. Які тенденції розвитку готельного господарства на Україні?
3. Дайте оцінку стану матеріально-технічної бази засобів розміщення.
4. Проаналізуйте пріоритетні напрямки розвитку готельного господарства.

Форма контролю: реферат, семінар

Література: 13, 15, 16, 19, 20, 24, 32, 36

Тема: Гостинність – „секретний елемент” обслуговування – 2 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно розкрити сутність поняття „гостинність” та „сфера послуг”. Необхідно ознайомитись із структурою готельної індустрії. Дати визначення поняттю „послуга” та „готельна послуга”. Ознайомитись з особистими якостями працівників сфери обслуговування. Ознайомитись з особливостями обслуговування споживачів готельних послуг різних національностей.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняттю „гостинність”.
2. Якими особистими якостями повинен володіти працівник сфери обслуговування?
3. Яка структура готельної індустрії?
4. Які особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних національностей.

Міні-лексикон: „гостинність”, „сфера послуг”, „готель”, „готельна послуга”

Форма контролю: реферат

Література: 13, 21, 22, 26

Тема: Сучасний стан світового готельного господарства –4 години.

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із сучасним станом та тенденціями розвитку готельного господарства. Проаналізувати, яке місце займає туризм та готельне господарство в економіці різних країн світу. Проаналізувати ринок туристичних послуг. Вивчити країни, які являються лідерами по надходженням до бюджету від туризму та готельного господарства. Ознайомитись із розвитком готельної справи в світі. Ознайомитися з найбільшими готельними ланцюгами світу.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть найпотужніші готельні мережі світу.
2. Діяльність компанії Асог.
3. Значення індустрії гостинності в економічному розвитку країн світу.
4. Які фактори впливають на розвиток туристичної галузі?

Міні-лексикон: „Готельні ланцюги”.

Форма контролю: реферат

Література: 12, 14, 16, 21, 22, 27, 28, 32, 37

Тема: Глобальні тенденції і перспективи розвитку готельної індустрії - 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно проаналізувати сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства дальнього та близького

зарубіжжя. Ознайомитися з найкращими, найбільшими та несподіваними готелями світу.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть готельні ланцюги світу.
2. Які міжнародні перспективи розвитку готельної справи?
3. Охарактеризуйте тенденції розвитку готельного господарства близького зарубіжжя.

Форма контролю: реферат

Література: 12, 14, 16, 21, 22, 27, 28, 32, 37

Тема: Нормативно-правова база індустрії гостинності –2 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із деякими нормативно-експлуатаційними документами в готелях України:

- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;
- Інструкція про ведення документообігу в готелях України;
- Методичні рекомендації щодо використання туристичного ваучеру;
- Форма державної статистичної звітності;

Форма контролю: конспект

Література: 1-11, 30, 37

**Тема: Перспективи розвитку індустрії гостинності з огляду
Державної програми розвитку туризму в Україні до 2010 року –
4 години**

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно опрацювати Державну програму розвитку туризму в Україні до 2010 року. Ознайомитись із метою та цілями цієї програми. Ознайомитись із заходами щодо розвитку матеріальної бази туризму.

Питання для самоконтролю:

1. Яка головна мета програми?
2. Які основні цілі програми?
3. Як відбувається удосконалення та створення сприятливого поля розвитку індустрії гостинності?

Форма контролю: конспект

Література: 1, 30

**Тема: Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи
туристичного обслуговування – 2 години**

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із положенням про туристичний ваучер (загальні положення; порядок виготовлення та реєстрації

бланків ваучеру; контроль за використанням ваучера; облік документів із питань реєстрації ваучера). Ознайомитись та вивчити структуру ваучера.

Питання для самоконтролю:

1. Які реквізити ваучера?
2. Яким чином здійснюється реєстрація бланків ваучера?
3. Яким чином здійснюється контроль за використанням ваучерів на підприємстві?

Міні-лексикон: „ваучер”

Форма контролю: конспект

Література: 1, 16, 20, 24, 26, 34, 44

Тема: Правове положення іноземних громадян.

Паспорта та візи – 2 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись з Правилами в'їзду іноземців в Україну та Правилами оформлення візових документів.

Питання для самоконтролю:

1. Як здійснюється оформлення документів іноземцям на право перебування в Україні.
2. Які ви знаєте типи та види віз?

Міні-лексикон: „віза”, „дипломатична віза”, „ студентська віза”, „транзитна віза”, „туристична віза” та ін.

Форма контролю: конспект

Література: 3, 6, 9, 10, 16, 20, 24, 30, 34

Розділ II. Організація обслуговування на житлових поверхах готелю

Тема: Посадові інструкції зав. секцією, покоївки, чергової по поверху – 4 години.

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із організацією роботи та функціональними обов'язками працівників поверхової служби готелю (зав. секцією, покоївки, чергової по поверху).

Питання для самоконтролю:

1. Організація роботи зав.секцією.
2. Організація роботи покоївки.
3. Організація роботи чергової по поверху.

Форма контролю: контрольна робота

Література: 15, 23, 28, 32, 35, 37, 43, 44

Тема: Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до „Поведінкового стандарту” – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із формами контролю роботи покоївок (тестові та тренінгові). Дотримання покоївкою „Стандарту якості” при здійсненні різних видів клінінгових операцій.

Питання для самоконтролю:

1. У чому заключаються тестові форми контролю роботи покоївки?
2. У чому заключаються тренінгові форми контролю роботи покоївок?
3. Що входить в інформацію-норму для обов'язкового дотримання?

Форма контролю: семінар

Література: 37

Тема: Організація та планування праці на поверсі – 2 години.

Методичні поради до вивчення теми

Раціональна організація праці - це забезпечення максимальної ефективності праці на одиницю трудових, матеріальних і фінансових витрат.

Основні напрямки та завдання наукової організації праці (НОП) у підприємстві готельного господарства. Основні шляхи впровадження раціональних форм організації праці в підприємствах готельного господарства (вивчення передового досвіду організації праці на підприємствах; проведення атестації і раціоналізації робочих місць; використання наукових підходів в організації праці; удосконалення графіків виходу на роботу).

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає сутність раціональної організації праці?
2. Дайте характеристику основним напрямкам наукової організації праці.
3. Які завдання постають перед НОП?
4. Розкрийте зміст основних шляхів впровадження раціональних форм організації праці в підприємствах готельного господарства.

Міні – лексикон: раціональна організація праці, наукова організація праці (НОП)

Форма контролю: контрольна робота

Література: 23, 28, 37, 43

Розділ III. Організація приймання та обслуговування в готельному комплексі

Тема: Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із порядком надання послуг у готелі та відповідальністю готелю та споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг згідно з Правилами

користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні.

Питання для самоконтролю:

1. Яким чином здійснюється розміщення в готелі споживачів готельних послуг?
2. При пред'явленні яких документів при поселенні споживачу готельних послуг надається номер або місце в готелі?
3. Перерахуйте послуги, які надаються споживачу готельних послуг без додаткової оплати.
4. Яким чином готель несе відповідальність за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг?

Форма контролю: семінар, контрольна робота

Література: 8

Тема: Посадові обов'язки працівників СПО

(ст. адміністратор, адміністратор) – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись з організацією роботи та функціональними обов'язками працівників служби прийому та обслуговування в готелі (адміністратор, черговий адміністратор, портьє, оператор автоматизованого розрахунку в готелі).

Питання для самоконтролю:

1. Організація роботи та функціональні обов'язки адміністратора готелю.
2. Організація роботи та функціональні обов'язки чергового адміністратора готелю.
3. Організація роботи та функціональні обов'язки портьє готелю.
4. Організація роботи та функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку в готелі.

Форма контролю: семінар, контрольна робота

Література: 13, 15, 21, 23, 28, 32, 37, 43, 44

Тема: Стандарт роботи працівників СПО – 6 годин

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись з основними принципами гостинності в готелі; стандартами телефонного етикету; з професійною лексикою; стандартами бронювання номерів; стандартами роботи з груповими заявками.

Питання для самоконтролю:

1. Перерахуйте основні принципи гостинності в готелі.
2. Яким чином здійснюється бронювання номерів у готелі?

3. Як працівники контактних служб повинні поводитись у нестандартних ситуаціях?
4. Яким чином приймається та зберігається багаж споживачів готельних послуг?

Форма контролю: семінар, контрольна робота

Література: 13, 15, 23, 28, 37, 42

Тема: Контроль за зайнятістю номерного фонду – 2 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цього питання необхідно ознайомитись з організацією роботи чергового адміністратора з питання здійснення контролю за зайнятістю номерного фонду.

Питання для самоконтролю:

1. Які функціональні обов'язки чергового адміністратора?

Форма контролю: контрольна робота

Література: 21, 31, 37

Тема: Впровадження та значення автоматизованих систем управління в готельному підприємстві – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із новими комп'ютерними технологіями, що докорінно змінили способи ведення готельного бізнесу, дали можливість власникам підприємств розв'язати ряд проблем і створити багато зручностей клієнтам. Необхідно ознайомитись із гнучким пакетом прикладних програм, спроможних налаштуватися на потреби споживачів, програмою "Готель". Ознайомитись із блоками цієї програми: "Портъе", "Ресторан", "Склад", "Технічне обслуговування".

Ознайомитись із міжнародними системами бронювання та резервування, інтегрованими у глобальній мережі Інтернет ("Amadeus", "Worldspan", "Galileo", "Sabre", "Fidelio Hotel Bank").

Питання для самоконтролю:

1. Які функції автоматизовано на робочому місті "Портъе" в прикладній програмі "Готель"?
2. Які ви знаєте міжнародні системи бронювання та резервування? Які функції вони виконують?
3. Які ви знаєте розділи бронювання в глобальній мережі Інтернет?

Форма контролю: семінар

Література: 13, 18, 21, 31, 37, 44

Тема: Управління номерним фондом – 3 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із закордоном досвідом роботи служби управління номерним фондом, організацією роботи служби портъе в готелі, з'ясувати, як саме відбувається взаємозв'язок поверхової служби та служби приймання та обслуговування в готелях України.

Питання для самоконтролю:

1. Які функції виконує служба порт'є?
2. Яка структура та які функції служби управління номерним фондом закордоном?
3. Розкажіть про організацію роботи та функціональні обов'язки адміністратора готелю.
4. Як та при вирішенні яких питань відбувається взаємозв'язок поверхової та служби СПО в готелях України?

Форма контролю: семінар, контрольна робота

Література: 21, 31, 37

Тема: Спеціалізація надання додаткових послуг - прогресивна форма організації обслуговування – 6 годин

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із світовим досвідом організації надання додаткових послуг у готелях різних категорій (на прикладі Італії, Іспанії, Португалії, Болгарії, Франції, країн СНД).

Питання для самоконтролю:

1. Світовий досвід організації надання додаткових послуг.

Форма контролю: реферат

Література: 13, 15, 21, 23, 28, 32, 37, 43, 44

Тема: Вивчення та аналіз попиту на готельні послуги – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із службами готелю, які займаються вивченням та аналізом попиту на готельні послуги. З'ясувати, яким чином проводиться маркетингова діяльність готелю та вирішення яких питань вона передбачає. Ознайомитись із сегментацією ринку готельних послуг; із новими готельними послугами та їх впровадженням; із пакетуванням готельних послуг.

Питання для самоконтролю:

1. В чому полягає маркетингова діяльність готелю?
2. Що входить до пакету готельних послуг?
3. Як впроваджуються в готелі нові готельні послуги?

Форма контролю: семінар, контрольна робота

Література: 21, 25, 26, 44

Тема: Анкетування гостей із метою вивчення їх вражень від обслуговування – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із методами вивчення якості надання послуг у готелі. Ознайомитись із роботою служби маркетингу пов'язаною з розробкою анкет та проведенням анкетування.

Питання для самоконтролю:

1. Які ви знаєте методи вивчення якості надання готельних послуг?

Форма контролю: конспект

Література: 13, 15, 21, 23, 28, 32, 37, 43, 44

Тема: Управління якістю послуг готельного підприємства – 6 годин

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно пропрацювати Декрет “Про стандартизацію та сертифікацію туристичної діяльності”. Вивчити правові та економічні основи систем стандартизації та сертифікації, організаційні форми їх функціонування на території України. Ознайомитись із Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг (галузь застосування; порядок обов'язкової сертифікації готельних послуг; схеми обов'язкової сертифікації готельних послуг)

Питання для самоконтролю:

1. Який порядок проведення обов'язкової сертифікації?

2. На забезпечення чого спрямована система стандартизації?

3. Що таке “сертифікат відповідності”?

Міні-лексикон: “стандартизація”, “сертифікація”, “сертифікат відповідності”

Форма контролю: семінар

Література: 13, 15, 21, 23, 28, 32, 37, 43, 44

Тема: Особливості обслуговування представників різних національностей - 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись з організацією прийому та розміщення споживачів готельних послуг різних національностей. Ознайомитись із рекомендаціями суспільної поведінки в різних країнах світу.

Форма контролю: семінар, реферат

Література: 12, 13, 15, 23, 28, 32, 42, 44

Тема: Корпоративна культура працівників готельного підприємства – 8 годин

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно з'ясувати, які компоненти культури організації та рівні корпоративної культури.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке “корпоративна культура”?

2. Що таке “культура”?

3. Які компоненти культури засобів розміщення?

4. Які бувають рівні корпоративної культури?

Міні-лексикон: “культура”, “корпоративна культура”.

Форма контролю: семінар, реферат

Література: 12, 13, 15, 23, 28, 32, 42, 44

Тема: Організація інформаційно-реklamного обслуговування в готелях – 2 години.

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись із Законом України “Про рекламу”. Основні засади рекламної діяльності в Україні, регулювання правових відносин, що виникають у процесі створення, розповсюдження, одержання реклами.

Питання для самоконтролю:

1. Які загальні вимоги до реклами?
2. Які види готельної реклами?

Форма контролю: контрольна робота

Література: 12, 13, 14, 18, 28, 31, 32, 37, 44

Тема: Види і засоби реклами, що застосовуються у готелях і тур. комплексах – 4 години

Методичні поради до вивчення теми

При вивченні цієї теми необхідно ознайомитись з інформаційною діяльністю в готелі, рекламою в готельному комплексі. Використання піктограм.

Реклама, її предмет, цілі і задачі, принципи реклами. Розташування готельної інформації, організація інформаційно-довідкової роботи. Вимоги до реклами. Види реклами, їх використання в готелі і туристському комплексі.

Рекламно-інформаційна служба готелю. Ефективність інформаційно-реklamної діяльності. Роль інформаційно-реklamної діяльності у підвищенні економічних показників і культури обслуговування в готелі.

Питання для самоконтролю:

1. Принципи і види реклами.
2. Організація інформаційно-реklamної діяльності в готелі.
3. Призначення піктограм.

Міні – лексикон: реклама, піктограма

Форма контролю: контрольна робота

Література: 12, 13, 14, 18, 28, 31, 32, 37, 44

Список рекомендованої літератури:

1. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
2. Про рекламу. Закон України від 3 липня 1996 року № 270/96 ВР
3. Про правовий статус іноземців. Закон України від 4 лютого 1994 року № 3929-ХІІ
4. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
5. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
6. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
7. Правила в’їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 1995 року №1074
8. Правила оформлення візових документів для в’їзду в Україну. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 1999 року № 227
9. “Международное гостиничное хозяйство” по материалам зарубежной публикаций. Д.К. Исмаев 1998
10. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание. «Альтерпрес».- К. 2001
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы. Сертификация. ВИРА – Р «Альтерпрес». – К. 2001
12. В.І. Цибух, М.П. Сальська, В.В. Худо. Основи туристичного бізнесу. Навчальний посібник. К., 2006
13. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
14. Гаранин Н.И. и др. Информационные технологии в туризме. – М., 1996.
15. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Навчальний посібник. К.- 1999
16. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. – М., “Нолидж”, 1999
17. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006
18. Джон Уокер Введение в гостеприимство. М. - “Юнити”, 1999
19. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. М. -“Высшая школа”, 1988

- 20.Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности. –К. 2000
- 21.Кабушкин Н.И., Бондаренко Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. «Новое знание». – М. 2000
- 22.Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
- 23.Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
- 24.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
- 25.Охріменко О.О. “Страховання у сфері туризму і готельного господарства” К:- 2003
- 26.Правове регулювання туристичної діяльності в Україні”: станом на 1 травня 2004 р./ за ред. В.К. Федорченко.- К.: Юрінком Інтер, 2002
- 27.Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. Авторизованный перевод Е.Б. Цыганова. Аспект пресс. М., 1995
- 28.С.И. Байлик. Гостиничное хозяйство. Учебное пособие. Дакор. К., 2006
- 29.Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: 1997.
- 30.Сокол Т.Г. Основы туризмознавства. Навчальний посібник. – К. “Редлайн” 1999
- 31.Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000
- 32.Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості: Матеріали ІІ Міжнар. Нак.-практ. Конф., Київ, 10-11 жовтня. 2001 р. – К.: Вид-во «КІТЕП», 2001
- 33.Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001
- 34.Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Збірник наукових статей “Розвиток туризму в Україні”. – К.: 1995
- 35.Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Проблеми міжнародного туризму: Збірник наукових статей. – К.: 1997
- 36.Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2002
- 37.Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Програма навчальної практики для студентів спеціальності
5.14010101 “Організація обслуговування
в готелях” галузі знань 1401 „Сфера обслуговування”**

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач
І.М. Клименко - викладач
Ю.В. Земліна - викладач
А.В. Костеріна - викладач

Рецензенти:

І.С. Голяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Вступ

Програма навчальної практики розроблена відповідно до навчального плану спеціальності 5.14010101 “Організація обслуговування в готелях”.

Метою навчальної практики є закріплення та поглиблення знань, отриманих студентами в процесі теоретичного навчання та здобуття робочої професії.

Завданням навчальної практики є ознайомлення студентів із специфікою майбутньої спеціальності, отримання первинних професійних умінь і навичок із спеціальних дисциплін, передбачених навчальним планом спеціальності.

Тривалість навчальної практики - 8 тижнів.

У період навчальної практики студенти повинні ознайомитись із матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, структурою та функціями поверхової служби готелю, організацією роботи ресторану та його підрозділів, правилами користування готелем і правилами внутрішнього трудового розпорядку в готелі.

Використовуючи відповідну теоретичну підготовку, яку студенти отримали в період навчання та практичні навички (з виконання обов’язків покоївки, зав. секцією, зав. поверхом), здобуті під час практики, студенти складають залік.

2. Організація практики, контроль за роботою практикантів, їх звітність

Практика студентів проводиться на базах практики – провідних готельних підприємствах або на базі лабораторії „Навчально-виробничий готель „Гостинність”, які забезпечують виконання програми навчальної практики та відповідають вимогам Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України.

Керівництво практикою здійснює керівник практики від навчального закладу (додаток 1) і кваліфікований працівник від готелю (додаток 2).

Перед початком практики проводиться інструктаж, на якому студентів ознайомлюють із наказом „Про організацію навчальної практики”, з вимогами безпеки праці, протипожежної безпеки та виробничої санітарії; режимом роботи; обов’язками студента-практиканта (додаток 3); програмою практики; з вимогами до оформлення звітної документації.

Керівники практики від навчального закладу здійснюють розподіл студентів на робочі місця, контролюють виконання програми практики, проводять зі студентами виховну роботу. Також контроль за проходженням навчальної практики здійснюють від навчального закладу зав. практикою, зав. відділенням, голова циклової комісії.

Після закінчення терміну практики студент повинен представити до навчального закладу звітну документацію - щоденник (додаток 4) з характеристикою від підприємства-базы практики (додаток 5).

По закінченню навчальної практики студенти складають залік.

Студенту, який не виконав програму навчальної практики, може бути надано право проходження практики повторно на базі лабораторії

„Навчально-виробничий готель „Гостинність”. Студент, який в останнє отримає негативну оцінку по практиці, відраховується з технікуму.

3. Тематичний план програми навчальної практики

№ п\п	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
1	Навчально-ознайомлювальна практика в готельному підприємстві.	6
1.1.	Оформлення на практику, знайомство з готельним підприємством. Інструктаж із правил безпеки праці, протипожежної безпеки. Вимоги до медичної готовності практикантів.	1
1.2.	Матеріально-технічна база готелю.	1
1.3.	Зміст та форми організації роботи в готелі.	2
1.4.	Структура управління готелем.	2
2	Практика на робочому місці покоївки.	21
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.	3
2.2.	Прибиральні механізми, матеріали, інвентар.	2
2.3.	Система та організація білизняного господарства готелю.	2
2.4.	Види прибиральних робіт у приміщеннях поверху готелю.	2
2.5.	Технологія прибиральних робіт у номерах готелю згідно з різними формами організації праці покоївок.	12
3	Надання додаткових послуг на поверсі та організація виїзду з готелю.	4
3.1.	Види додаткових послуг та технологія їх надання персоналом поверхової служби готелю.	2
3.2.	Технологія виїзду споживачів готельних послуг із готелю. Контроль за зайнятістю номерного фонду.	2
4	Практика на робочому місці зав. поверхом (зав. секцією).	9
4.1.	Посадові обов'язки та технологія роботи зав. поверхом. Система обліку та збереження майна на поверхах готелю.	3
4.2.	Зберігання, списування майна на поверхах готелю. Проведення інвентаризації.	3
4.3.	Складання графіків виходу на роботу, облік робочого часу. Складання таблиць використання робочого часу працівників поверхової служби.	3
5	Навчально - ознайомлювальна практика в ресторані	6

5.1.	Ознайомлення з підприємством. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства: тип, клас, потужність, підпорядкованість, чисельність персоналу, види послуг	1
5.2.	Ознайомлення з роботою овочевого, рибного та м'ясного цехів.	1
5.3.	Ознайомлення з роботою гарячого (супового), холодного та кондитерського цехів	1
5.4.	Ознайомлення з торговельними приміщеннями, їх розміщенням, оздобленням та обладнанням, а також із технологією приготування залів для обслуговування.	1
5.5.	Правила зустрічі гостей та прийому замовлень. Технологія подачі страв та закусок	1
5.6.	Ознайомлення з приміщеннями бару, конструкцією стійок бару, організацією робочого місця бармена	1
	Підготовка звітної документації.	1
	Залік	1
	Всього	48 днів (8 тижнів)

4. Зміст програми

Розділ 1. Навчально - ознайомлювальна практика в готельному підприємстві.

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

Перед початком практики студент знайомиться з програмою і задачами практики, режимом роботи, з керівниками практики від бази практики. Ознайомлення з правилами ведення щоденника, критеріями оцінки практики, контроль за наявністю у студентів санітарної книжки, де відображена медична готовність до роботи. Проведення інструктажу з безпеки праці та протипожежної безпеки.

Навчальна мета:

- ознайомити з порядком виконання програми практики;
- з вимогами виконання завдань;
- з вимогами безпеки праці та протипожежної безпеки.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- систему протипожежної безпеки в готелі;
- розташування засобів пожежегасіння;
- план евакуації мешканців у разі пожежі;
- правила безпеки праці при проведенні прибиральних робіт;
- правила користування електроприладами і устаткуванням;

вміти:

- працювати з урахуванням правил безпеки;
- користуватися протипожежним інвентарем.

Тема 1.2. Матеріально-технічна база готелю.

Навчальна мета:

- ознайомити студентів зі спорудою готелю, видами приміщень та їх санітарним утриманням;

- функціональне призначення приміщень та їх функціональний зв'язок.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- планувальне рішення вестибюльної групи приміщень, поверхів готелю, їх функціональний взаємозв'язок;

- будівельні нормативи;

- вимоги до оздоблюваних матеріалів у залежності від призначення приміщень готелю;

- обладнання готелю, диспетчерську службу;

вміти:

- визначати функціональну структуру готелю, відобразити її відповідність будівельним нормам і вимогам.

Тема 1.3. Зміст та форми організації роботи в готелі.

Основні функції готелю. Фактори, які впливають на зміст та форми готельного обслуговування. Призначення готелю. Форма власності. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, правила внутрішнього трудового розпорядку.

Навчальна мета:

- вивчення основних характеристик готелю і факторів, які впливають на асортимент послуг;

- засвоєння основних вимог до функціонування готельного підприємства;

- вивчення обов'язків адміністрації готелю та гостей.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- основні функції готелю;

- призначення готелю, форму власності та взаємні обов'язки адміністрації готелю і гостей;

уміти:

- проаналізувати фактори, які впливають на організацію обслуговування в готелі.

Тема 1.4. Структура управління готелем.

Форми управління готельним підприємством. Структура управління готелем згідно форми власності. Адміністративно-управлінський персонал.

Навчальна мета:

- вивчення структури управління готельним підприємством та її вплив на організацію діяльності готелю.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- статут готелю;
- склад служб готельного підприємства й організації їх підпорядкування;
- основні обов'язки адміністративно-управлінського персоналу і робітників;

уміти:

- відображати схему управління готелю і структурну схему служб готелю.

Розділ 2. 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.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- структуру та функції поверхової служби;
- режим праці покоївок, лінійних та функціональних керівників;
- вимоги до зовнішнього вигляду й одягу;
- особисту культуру й етику поведінки покоївок;
- норми санітарного утримання приміщень;
- організацію проведення профілактичних засобів боротьби з інфекційними захворюваннями;

уміти:

- 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.

У 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.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- нормативи щодо оснащення готелю білизною;
- порядок видачі, постачання, обліку та збереження білизни;

вміти:

- визначати кількість білизни згідно категорії готелю;
- забезпечувати облік та збереження білизни на поверсі;
- маркувати білизну;
- складати акти на списання білизни.

Тема 2.4. Види прибиральних робіт у приміщеннях поверху готелю.

Навчальна мета:

- навчити студентів практичним навичкам із виконання прибиральних робіт у приміщеннях поверху готелю;

- вивчити види прибиральних робіт.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- види прибиральних робіт у приміщеннях поверху готелю;

вміти:

- здійснювати прибиральні роботи згідно технології прибирання номерів.

Тема 2.5. Технологія прибиральних робіт у номерах готелю згідно з різними формами організації праці покоївок.

Навчальна мета:

- навчити студентів технології виконання різних видів прибирання номерів готелю;

- дотримуватись нормативних вимог прибирання номерів.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- технологію прибиральних робіт у номерах, згідно з різними формами організації праці покоївок;

- послідовність прибиральних робіт у номерах різних категорій.

уміти:

- виконувати згідно технології прибирання робіт у номерах різних категорій.

Розділ 3. Надання додаткових послуг на поверсі та організація виїзду з готелю

Тема 3.1. Види додаткових послуг та технологія їх надання персоналом поверхової служби готелю.

Навчальна мета:

вивчити:

- основні вимоги до організації приймання й обслуговування на поверсі;

- технологію виїзду з готелю;

- технологію підготовки номерів до заселення.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- експлуатаційну документацію на поверсі;
- технологію збереження майна споживачів готельних послуг;
- порядок виїзду з готелю;
- технологію збереження і повернення забутих речей.

Тема 3.2. Технологія виїзду споживачів готельних послуг із готелю, контроль за зайнятістю номерного фонду.

Навчальна мета:

- одержання початкових практичних навичок роботи з контролю за зайнятістю номерного фонду;
- вивчити технологію виїзду з готелю;
- ознайомити студентів із технологією ведення експлуатаційної документації.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- правила користування готелями й аналогічними засобами та надання готельних послуг;
- комп'ютерні, комунікативні засоби роботи з документами і інформацією;
- правила етикету;
- іноземну мову в межах професійно-орієнтованої лексики;

вміти:

- працювати з нормативними документами;
- складати акти на забуті речі, пошкодження готельного майна та іншу експлуатаційну документацію;
- користуватись персональним комп'ютером для обробки інформації з приводу виїзду споживачів готельних послуг.

Розділ 4. Практика на робочому місці зав. поверхом (зав. секцією)

Тема 4.1. Посадові обов'язки та технологія роботи зав. поверхом.

Система обліку та збереження майна на поверхах готелю.

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів із посадовими обов'язками зав. поверхом, режимом та технологією роботи;

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- посадові обов'язки зав. секцією (поверхом);
- порядок забезпечення покоївок інвентарем, миючими засобами;
- порядок проведення інструктажу безпеки праці та протипожежної безпеки;
- нормативи на оснащення номерів різних категорій та інших приміщень на поверсі;
- порядок обліку та збереження майна на поверсі.

Тема 4.2. Зберігання, списання майна на поверхах готелю. Проведення інвентаризації.

Навчальна мета:

- вивчити систему зберігання, пересування матеріального майна на поверхах готелю, отримання його зі складу та списання.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- нормативи на оснащення номерів різних категорій;
- облік, пересування та списання матеріальних цінностей;
- організацію матеріальної відповідальності на поверсі;

вміти:

- проводити інвентаризацію;
- складати відповідну документацію з інвентаризації;
- складати зразки заявок на ремонтні роботи.

Тема 4.3. Складання графіків виходу на роботу, облік робочого часу. Складання таблицю використання робочого часу працівників поверхової служби.

Навчальна мета:

- вивчити технологію роботи зав. секцією з планування та обліку праці поверхової служби.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- принципи складання графіків виходу на роботу;
- таблиць використання робочого часу працівників поверхової служби;

вміти:

складати:

- графік виходу на роботу;
- графік відпусток;
- таблиць обліку використання робочого часу.

Розділ 5. Навчально - ознайомлювальна практика в ресторані

Тема 5.1. Ознайомлення з підприємством.

Ознайомлення з структурою, режимом роботи, правилами внутрішнього розпорядку, санітарними вимогами, організацією пожежної охорони.

Оформлення увідного інструктажу, зустріч з керівниками підприємства та керівниками практики. Знати характеристику підприємства: тип, клас, режим роботи, графік виходу на роботу, обсяг товарообігу, графік завантаження.

Тема 5.2. Ознайомлення з роботою овочевого, рибного та м'ясного цехів.

Ознайомлення з технікою безпеки в цехах. Ознайомлення з роботою овочевого цеху. Механічна обробка та форми нарізання овочів. Знати технологічну схему обробки овочів, кулінарне використання нарізаних овочів. Ознайомлення з роботою рибного цеху. Ознайомитися з технологією обробки риби з кістковим та хрящовим скелетом. Знати способи

розморожування та вимочування риби, способи розбирання риби, умови та термін зберігання рибних напівфабрикатів. Ознайомлення з роботою м'ясного цеху. Ознайомитися з технологічною схемою обробки м'яса, умовами та терміном зберігання м'ясних напівфабрикатів, із приготуванням порційних та дрібно шматкових напівфабрикатів із м'яса для смаження та тушкування. Навчитися визначати доброякісність сировини органолептичним методом, розморожувати м'ясо на повітрі, обробляти м'ясо.

Тема 5.3. Ознайомлення з роботою гарячого (супового), холодного та кондитерського цехів.

Ознайомлення з технікою безпеки в цехах. Ознайомлення з роботою гарячого (супового) цеху. Ознайомлення з правилами експлуатації та технікою безпеки при роботі з електроустаткуванням, стаціонарними котлами, електричними сковорідками, плитами, механічним устаткуванням, універсальним приводом. Ознайомлення з набором продуктів, напівфабрикатів та правилами їх підготування, послідовністю закладання продуктів, температурним режимом варіння бульйонів, борщів, супів, умовами та терміном їх зберігання. Ознайомлення з роботою холодного цеху. Ознайомлення з приготуванням салатів із сирих овочів та вінегретів із варених овочів. Набути навички підбору посуду для відпуску салатів, вінегретів їх оформлення. Навчитися готувати та оформляти бутерброди. Ознайомлення з роботою кондитерських цехів. Ознайомлення з приготуванням рідкого прісного тіста, фаршів та начинок, а також приготуванню виробів із рідкого тіста. Ознайомлення з приготуванням дріжджового тіста та виробів із нього, а також із приготуванням листкового тіста та виробів із нього.

Тема 5.4. Ознайомлення з торговельними приміщеннями, їх розміщенням, оздобленням та обладнанням, а також із технологією приготування залів для обслуговування

Ознайомлення з обладнанням і призначенням торговельних приміщень, їх види, оформлення, устаткування. Складання планів розміщення устаткуванням. Санітарне прибирання залів ресторану, меблів.

Ознайомлення з меню підприємства, послідовністю запису страв у меню, асортиментом страв та напоїв, технологією отримування посуду, приладів, білизни, полірування посуду, приладів, прасування столової білизни (скатерті, серветки), готуванням їх до сервіровки. Ознайомлення з різними прийомам накривання столів скатертинами в залежності від розміру скатертини і столу та заміною їх. Сервірування столів, форми складання серветок.

Тема 5.5. Правила зустрічі гостей та прийому замовлень. Технологія подачі страв та закусок.

Ознайомлення з правилами зустрічі гостей у холі ресторану швейцаром, обслуговуванням в гардеробі, зустріччю гостей у залі метрдотелем, офіціантом. Ознайомлення з правилами розміщення гостей за столом, згідно правил етикету, прийманням замовлення.

Ознайомлення з технологією подачі страв та закусок: підбором посуду і приладів, способами обслуговування. Познайомитись з асортиментом, послідовністю подачі страв та закусок на стіл, згідно з етикетом.

Тема 5.6. Ознайомлення з приміщеннями бару, конструкцією стійок бару, організацією робочого місця бармена.

Ознайомлення з планом приміщень бару, санітарно-гігієнічними вимогами до стійки бару, видами інвентарю бармена та мірним інструментом, вимогами до зовнішнього вигляду бармена.

Ознайомлення з асортиментом продукції бару, призначенням, принципами складання та правилами оформлення меню і преїскуранту (карти бару), з санітарно - гігієнічними вимогами і послідовністю підготовки бару до роботи, схемами прибирання приміщень, правилами отримання посуду, скла, білизни і приборів, оформлення вітрини бару. Ознайомлення з особливостями роботи бармена.

5. Методичні рекомендації керівнику практики від навчального закладу

Керівник практики є безпосереднім керівником студентів-практикантів у період підготовки, проведення і підведення підсумків практики. Призначається керівник практики наказом директора навчального закладу. Педагогічне навантаження з практики є складовою частиною тарифікації викладача на навчальний рік. Керівник здійснює контроль за повнотою й якістю виконання програми практики, дотриманням студентами трудової дисципліни, організує участь студентів у суспільному житті на базі практики.

Керівник практики зобов'язаний:

- перед початком практики:
 - ознайомитись із Положенням про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України та програмою навчальної практики;
 - приймати участь у засіданнях комісій профілюючих дисциплін із підготовки до практики;
 - контролює готовність баз практики та проводить при необхідності до прибуття студентів-практикантів підготовчі заходи (підготовка наказу на базі практики);
 - забезпечує проведення всіх організаційних заходів перед від'їздом студентів на практику: інструктажі про порядок проходження практики, з питань безпеки праці, безпеки життєдіяльності, виробничої санітарії та гігієни; надання студентам-практикантам необхідних документів (направлення, програми практики, щоденник, методичні рекомендації по веденню звітної документації тощо);
 - спільно з представниками відділів, які призначені наказом по підприємству, скласти календарний графік проходження практики студентів на кожній базі згідно тематичного плану програми практики;
 - подати на засідання комісії графік контролю практики;
 - ознайомити керівників практики від виробництва з програмою практики, організацією та особливостями виду практики;

- ознайомити студентів із програмою практики, призначити старших у групах.

▪ У період практики:

- у тісному контакті з керівником практики від бази практики забезпечує високу якість її проходження згідно з програмою;

- контролює забезпечення нормальних умов праці і побуту студентів та проведення з ними обов'язкових інструктажів із питань безпеки праці, безпеки життєдіяльності, виробничої санітарії та гігієни ;

- контролює виконання студентами-практикантами програми практики, ведення щоденника, правил внутрішнього трудового розпорядку, веде облік відвідування студентами бази практики;

- веде необхідну документацію з практики.

▪ Після закінчення практики:

- перевірити і підписати щоденники з навчальної практики;

- організувати проведення кваліфікаційного іспиту на присвоєння робочої професії „Покоївка” згідно наказу;

- у складі комісії приймати кваліфікаційний іспит згідно наказу;

- подати письмовий звіт про проведення практики (по формі) з зауваженнями і пропозиціями щодо поліпшення практики студентів завідувачому практикою;

- приймати участь у заключному засіданні комісії профілюючих дисциплін, конференції з підведення підсумків практики.

6. Методичні рекомендації

керівнику практики від бази практики

Керівник практики повинен:

1. Ознайомити студентів із господарською діяльністю підприємства, порядком та особливостями його роботи; провести інструктаж із техніки безпеки, виробничої санітарії та гігієни.

2. Ознайомитись із програмою практики та разом із керівником практики від навчального закладу розробити графік проходження практики, виходячи з умов роботи в закладі розміщення.

3. У відповідності з програмою практики надати місця практики, забезпечити максимальну ефективність її проходження.

4. Контролювати дотримання студентами режиму роботи на підприємстві.

5. Контролювати ведення практикантами щоденників, знайомитись із записами в них, підкреслювати недоліки, вказувати шляхи усунення.

6. Встановити ступінь самостійності в роботі практиканта.

7. Дати висновок по щоденнику практиканта з оцінкою його роботи щодо виконання програми проходження практики, отриманих практичних навичок зі спеціальності.

8. Керівник практики повинен скласти характеристику.

У характеристиці дається оцінка студента - практиканта, зокрема:

- трудова діяльність, конкретні випадки порушень, приклади зразкової роботи і поведінки;

- порушення правил охорони праці;

- теоретична підготовленість студента;
- рівень практичної підготовки, недоліки в практичній підготовці;
- оцінка виробничих та організаційних можливостей практиканта.

Характеристику підписує керівник практики від підприємства.

7. Методичні рекомендації для студентів-практикантів

Практика є складовою частиною навчального процесу, головною метою якої є закріплення теоретичних знань студентів, отриманих у процесі навчання і оволодіння практичними вміннями і навичками згідно вимог кваліфікаційного рівня молодший спеціаліст. На практику направляються студенти, які не мають академічних заборгованостей.

Студенти до початку практики зобов'язані:

1. Оформити особову медичну книжку.
2. Прийняти участь у загальному інструктажі перед практикою.
3. Одержати від керівника практики від технікуму направлення, методичні матеріали (програму, щоденник тощо) та консультації щодо оформлення всіх документів.

У період проходження практики студенти зобов'язані:

1. Своєчасно прибути на базу практики.
2. Оформити направлення на практику.
3. Пройти інструктажі з питань безпеки праці, безпеки життєдіяльності, виробничої санітарії та гігієни; вивчити їх та суворо дотримуватись. Розписатися в відповідних журналах інструктажів.
4. Пройти інструктаж на робочому місці і розписатися в журналах.
5. Виконувати правила внутрішнього розпорядку, які діють на виробництві.
6. У повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників.
7. Нести відповідальність за виконану роботу та її результати на рівні зі штатними працівниками бази практики.
8. Вести щоденник практики, записувати всю роботу по виконанню програми. Щоденник систематично подавати керівнику практики для перевірки і підпису.
9. Брати участь у суспільному житті підприємства.

По закінченню практики студенти зобов'язані:

1. Отримати відгук на щоденник із навчальної практики та характеристику керівника практики від бази практики. Підтвердити щоденник та характеристику печаткою підприємства.
2. У визначений період скласти кваліфікаційний іспит на присвоєння робочої професії „Покоївка”. Іспит без залікової книжки не приймається.
3. Прибути після закінчення практики на заняття в навчальний заклад своєчасно.
4. Скласти доповідь для участі в конференції щодо практики.

Міністерство освіти і науки України
Київський технікум готельного господарства

**ЩОДЕННИК
ІЗ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ**

студента _____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

курс _____, група

спеціальності

Місце практики

(назва підприємства)

Період практики:

Керівники практики:

Від навчального закладу:

(підпис) (ініціали, прізвище)

Від бази практики:

(підпис) (посада, ініціали, прізвище)

Київ - 20__

9. План складання характеристики на студента-практиканта

ХАРАКТЕРИСТИКА

На практиканта _____

(назва ВНЗ)

_____ (ПІБ студента-практиканта)

Група № _____ Спеціальність _____

Практикант

_____ (ПІБ студента-практиканта)

проходив/ла

_____ (вказати вид практики)

практику на підприємстві _____

(назва підприємства)

у період з _____ по _____ 20__ р.

на робочому місці _____

Наявність пропусків _____

- із поважної причини _____

- без поважної причини _____

(Дати оцінку якості виконання програми практики, знань технологічних процесів, трудової дисципліни, виробничим та організаційним можливостям практиканта, культури поведінки, культури обслуговування, додержання вимог і правил санітарії та гігієни студентом-практикантом тощо)

Оцінка з практики _____

Керівник практики _____

_____ (підпис)

(посада, ініціали, прізвище)

Начальник відділу кадрів _____

_____ (підпис)

(ініціали, прізвище)

М.П.

„_____” _____ 20__ р.

10. Рекомендована література

1. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
2. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Оснащение, евроремонт, эксплуатация: Учеб. пособие. – К.: ВИРА–Р, 2003.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. пособие. – К.: ВИРА-Р, 2001.
5. Борисова Ю.Н. и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания (перевод с англ.). – М., 1997.
6. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. – Минск: Новое знание, 2002.
8. Лукьянова Л.Г. Интерьер гостиниц: Учеб. пособие. – К.: Выща шк., 1991.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Учеб. для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2002
10. Мунін Г.В., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. члена кор. НАН України, д.е.н., проф.. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005.
11. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005.
12. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001.
13. Федцов В.Г. «Культура сервиса» - М. ПРИОР, 2001.
14. Червинская А.И. Оборудование предприятий гостинично-ресторанного хозяйства: Практикум / А.И.Червинская. – Мн.: БГЭУ, 2003.
15. Шумило Г.Ш. Технологія приготування їжі. Київ. 2003.
16. Крымская Б.А. , Балашов В.В. Справочник официанта. Москва. 1986
17. Мялковский О.В. Теория и практика приготовления смешанных напитков. Киев. 2005.
18. Трушина Т.П. Основы микробиологии. Физиология питания и санитария для общепита Ростов-на-Дону. 2000.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Програма технологічної практики для студентів
спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування
в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм”**

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач
І.М. Клименко - викладач
Ю.В. Земліна - викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент
І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

Київ
„КУТЕП”
2009

Програма технологічної практики розроблена відповідно до навчального плану спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”.

Метою технологічної практики є закріплення та поглиблення знань, отриманих студентами в процесі теоретичного навчання.

Завданням технологічної практики є ознайомлення студентів із специфікою майбутньої спеціальності, отримання первинних професійних умінь і навичок із спеціальних дисциплін, передбачених навчальним планом спеціальності.

Тривалість технологічної практики - 8 тижнів.

У період технологічної практики студенти повинні ознайомитись із службою приймання та обслуговування закладу розміщення, функціональними обов'язками працівників служби, організацією здійснення технологічних циклів та операцій, матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування готелем і правилами внутрішнього трудового розпорядку в готелі.

Використовуючи відповідну теоретичну підготовку, яку студенти отримали в період навчання та практичні навички (з виконання обов'язків портье, адміністратора), здобуті під час практики, студенти складають залік.

2. Організація практики, контроль за роботою практикантів, їх звітність

Практика студентів проводиться на базах практики – провідних готельних підприємствах або на базі лабораторії „Навчально-виробничий готель „Гостинність”, які забезпечують виконання програми навчальної практики та відповідають вимогам Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України.

Керівництво практикою здійснює керівник практики від навчального закладу і кваліфікований працівник від готелю.

Перед початком практики проводиться інструктаж, на якому студентів ознайомлюють із наказом „Про організацію навчальної практики”, з вимогами безпеки праці, протипожежної безпеки та виробничої санітарії; режимом роботи; обов'язками студента-практиканта; програмою практики; з вимогами до оформлення звітної документації.

Керівники практики від навчального закладу здійснюють розподіл студентів на робочі місця, контролюють виконання програми практики, проводять зі студентами виховну роботу. Також контроль за проходженням навчальної практики здійснюють від навчального закладу зав. практикою, зав. відділенням, голова циклової комісії.

Після закінчення терміну практики студент повинен представити в навчальний заклад звітну документацію - звіт (додаток 1) із характеристикою від підприємства-бази практики.

По закінченню технологічної практики студенти складають залік.

Студенту, який не виконав програму технологічної практики, може бути надано право проходження практики повторно на базі лабораторії „Навчально-виробничий готель „Гостинність”. Студент, який в останнє

отримає негативну оцінку по практиці, відраховується з технікуму.

3. Тематичний план програми технологічної практики зі спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”

№ п/п	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
	Розділ I. Загальне ознайомлення з базою практики.	2
1.1.	Організація господарської діяльності в готельному комплексі і характеристика його структурних підрозділів.	2
	Розділ II. Організація туристсько-екскурсійного обслуговування.	12
2.1.	Готель як суб'єкт ліцензування на здійснення туристської діяльності.	3
2.2.	Порядок заключення угод (контрактів) на надання комплексу туристських послуг.	3
2.3.	Планування й організація транспортного обслуговування.	3
2.4.	Правовий статус іноземних туристів.	3
	Розділ III. Технологія роботи в службі прийому та обслуговування.	32
3.1.	Структура СПО.	3
3.2.	Технологія бронювання місць і номерів готелю.	9
3.3.	Технологія приймання та розміщення гостей.	9
3.4.	Технологія надання додаткових послуг.	4
3.5.	Технологія розрахунку в готелі.	3
3.6.	Технологія виїзду споживачів готельних послуг.	4
	Оформлення звіту з практики.	1
	Залік.	1
	Всього	48 днів (8 тижнів)

4. Зміст практики

Розділ 1. Загальне ознайомлення з базою практики.

Тема 1. Організація господарської діяльності готельного комплексу та його структури управління і характеристика його структурних підрозділів.

Навчальна мета:

- вивчення типу підприємства за формою власності та структури управління готельного комплексу, функціональних зв'язків підрозділів.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- зміст Статуту готельного комплексу;
- основні напрямки його діяльності;
- розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх керівників;
- підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок служб готелю;

уміти:

- графічно відобразити схему управління готельного комплексу;

- розташування функціональних служб та приміщень готельного комплексу.

Розділ 2. Організація туристсько-екскурсійного обслуговування.

Навчальна мета:

- організація туристського й екскурсійного обслуговування в службі туристського обслуговування;
- основні і додаткові послуги комплексу туристського обслуговування, що входять у вартість ваучеру (путівки);
- 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;
- калькуляція вартості туру, складання програми перебування туристів.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- порядок інформації про рух туристів;
- необхідні для надання туристських послуг документи і порядок їх оформлення;
- класи обслуговування, форми надання туристських послуг, принципи продажу турів;
- права готелю як суб'єкта туристської діяльності щодо змін кількості й якості надання послуг;

вміти:

- визначати комплекс послуг туру, форми їх надання;
- складати замовлення на послуги харчування, екскурсійного, транспортного обслуговування тощо.

Тема 2.1. Готель як суб'єкт ліцензування на здійснення туристської діяльності.

Навчальна мета:

- згідно з Законом України "Про туризм" студентам необхідно вивчити діяльність готелю як суб'єкта ліцензування на здійснення туристської діяльності та туристських послуг;

- вивчити мету ліцензування, порядок видачі ліцензії;

- умови та правила здійснення туристської діяльності.

У результаті вивчення теми студенти повинні

знати:

- нормативну документацію з питань ліцензування суб'єктів туристської діяльності;

уміти:

- складати анкету ліцензування туристської діяльності готелю як суб'єкта ліцензування.

Тема 2.2. Порядок заключення угод (контрактів) на надання туристських послуг.

Навчальна мета:

- вивчення порядку заключення угод (контрактів) на надання туристських послуг між готельним комплексом та іншими суб'єктами туристської діяльності, а також між ними та споживачами туристського продукту (туристами);

- вивчити умови надання послуг;

- порядок оплати та розрахунків, терміни дії, права й обов'язки сторін.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- порядок заключення договорів (контрактів) на надання туристських послуг між суб'єктами туристської діяльності;
- уміти:
- складати угоду (контракт) на надання туристських послуг, письмові угоди між суб'єктами туристської діяльності та споживачем туристського продукту згідно Закону України "Про туризм";
 - здійснювати контроль за якістю підготовки номерів під заселення, своєчасної сплати послуг туристами, дати інформацію іноземною мовою щодо змісту обслуговування, складати програми перебування туристів.

Тема 2.3. Планування й організація транспортного обслуговування.

Навчальна мета:

- планування й організація туристських перевезень;
- оформлення замовлень на транспортне обслуговування;
- технологія надання транспортного обслуговування в готельному комплексі;
- організація зв'язку з залізничними й авіа агентствами по забезпеченню перевезення мешканців готелю;
- організація автотранспортного обслуговування;
- взаємодія транспортних, туристських і готельних підприємств щодо питань перевезень.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- особливості планування й організації транспортного обслуговування;
- технологію надання транспортного обслуговування в рахунок вартості туру;
- організацію обслуговування туристів, подорожуючих власним транспортом;
- порядок видачі і призначення слідуючих документів: "Маршрутного листа" автотуриста, карти, схеми, страхування автотуристів, правила надання туристам автомобіля на прокат;

уміти:

- організувати надання транспортного обслуговування туру;
- складати угоди на автотранспортні та інші види перевезень;
- оформлювати замовлення на перевезення, "Маршрутний лист" та інші туристські документи автотуристів, замовлення на прокат автомашини з послугами водія і без послуг водія.

Тема 2.4. Правовий статус іноземних туристів.

Навчальна мета:

- ознайомлення з законодавчими та нормативними актами з питань перебування іноземних громадян на території України та правилами митного контролю;
- права й обов'язки іноземних громадян;
- паспорта й візи, їх види та порядок оформлення;
- умови безвізового перебування на території України та транзитного проїзду;
- інформування іноземних туристів (громадян) про необхідність дотримання правил перебування на території України;
- вивчення питань страхування туристів, забезпечення безпеки туристів.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- законодавчі та нормативні акти з питань перебування іноземних туристів на території України та забезпечення їх безпеки;
- митні формальності;
- порядок оформлення туристських віз;

уміти:

- інформувати іноземних туристів про їх права й обов'язки під час перебування на

території України;

- порядок оформлення візи, вирішувати питання забезпечення безпеки туристів.

Розділ 3. Організація роботи в службі прийому й обслуговування.

Тема 3.1. Структура та функції СПО.

Навчальна мета:

- вивчення організації СПО, посадових обов'язків працівників;
- функціонального зв'язку між виробничими ділянками служби, нормативної документації, програми АСУ.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- нормативну документацію, що регламентує діяльність СПО;
- посадові обов'язки та інструкції персоналу;
- систему АСУ, правила дотримання трудової дисципліни, службового етикету;

уміти:

- визначати обсяг роботи служби на поточну добу;
- складати графік виходу на роботу персоналу;
- забезпечити взаємозв'язок служби і роботи поверхового персоналу, працювати на персональному комп'ютері.

Тема 3.2. Технологія бронювання місць і номерів готелю.

Навчальна мета:

- вивчення забезпечення завантаження готелю;
- правила бронювання та оплата броні;
- оформлення документації з бронювання місць та номерів готелю різних категорій мешканців;

- прогресивні форми бронювання, робота на персональному комп'ютері;

- вивчення психологічних аспектів контактів із гостями готелю.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- нормативні документи, що регулюють технологію бронювання;
- обов'язки старшого адміністратора готелю;
- технології роботи з замовленнями на бронювання номерів і місць у готелі;

уміти:

- обробляти попередні замовлення на бронювання;
- здійснювати бронювання за допомогою персонального комп'ютера, вести відповідну документацію;
- проаналізувати коефіцієнт завантаження готелю, вирішувати конфліктні ситуації.

Тема 3.3. Прийом та розміщення гостей.

Навчальна мета:

- вивчити 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 документація по прийому і розміщенню;

- робота на персональному комп'ютері.

У результаті засвоєння теми студенти повинні знати:

- технологію роботи СПО, посадові обов'язки персоналу;
- вимоги професійної етики;

- особливості прийому і розміщення гостей згідно класу обслуговування;
- правила роботи з багажем;

уміти:

- підготувати необхідну документацію до заселення;
- працювати на персональному комп'ютері;
- визначати номери і місця під заселення і забезпечувати їх своєчасну підготовку;
- розміщати гостей з урахуванням класу обслуговування і технології розміщення;
- організовувати доставку багажу, інформувати гостей про правила проживання.

Тема 3.4. Організація надання додаткових послуг.

Навчальна мета:

- навчитись визначати види і форми послуг, що надаються в готелі;
- аналізувати доцільність системи їх надання з урахуванням потреби споживачів;
- вивчити технологію надання послуг орендарями, на підставі договорів з готелем;
- служба послуг, реклама послуг, її ефективність, облік надання послуг, розрахунки

та якість надання.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- систему надання додаткових послуг у готельному комплексі, їх види;
- розрахунки за послуги;
- систему обліку і контролю за якістю надання;

уміти:

- оформити замовлення на послуги;
- вести облік послуг та здійснювати контроль за якістю надання послуг;
- визначати шляхи удосконалення форм і технології надання послуг та засоби

розширення асортименту послуг.

Тема 3.5. Організація розрахунку в готелі.

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 оператора

автоматизованого розрахунку;

- звітну документацію касира;
- виконання всіх видів розрахунку (ручного, механізованого, електронного);
- роботу на персональному комп'ютері з організації розрахунків.

У 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;

уміти:

- 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 3.6. Організація виїзду.

Навчальна мета:

вивчити:

- організацію ключового господарства, пропускний режим готелю;
- взаємозв'язок з організації виїзду служби портьє і поверхової служби;
- забезпечення зберігання особистих речей гостей, ключового господарства;
- організацію роботи піднощиків багажу;
- контроль за зайнятістю номерного фонду і своєчасною його підготовкою для заселення;

заселення;

- експлуатаційну документацію портьє по виїзду;
- контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги;
- роботу на персональному комп'ютері з організації виїзду.

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- організацію виїзду;
- правила дії єдиної розрахункової години;
- порядок повернення забутих речей їх власникам;
- організацію ведення ключового господарства;

уміти:

- 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 3.7. Екскурсійне заняття.

Протягом практики здійснюється знайомство студентів з готелями міста.

Оформлення звіту із практики.

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

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

Залік.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ЗВІТ

з технологічної практики на робочому місці _____

(назва підприємства)

Виконав(ла) студент (ка)
спеціальності 5.050403
“Організація обслуговування в
готелях і туристичних комплексах”
_____ курсу
_____ форми навчання
_____ групи

(прізвище, ім’я, по батькові)

Керівник від підприємства

(прізвище, ім’я, по батькові)

Керівник від навчального закладу

(прізвище, ім’я, по батькові)

(підпис)

(підпис)

Київ – 20_____

5. Рекомендована література

1. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
2. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
3. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).
4. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
5. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
6. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
7. ДСТУ ISO 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг // Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л.Іванова. – Львів: НІЦ „Леонорм” 1999.
8. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: Аспект Пресс, 2001.
9. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация: Учеб. пособие. – К.: ВИРА-Р, 2001.
10. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. пособие. – К.: ВИРА-Р, 2001.
11. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства (перевод с англ.). – М.: Аспект Пресс, 1995.
12. Гаранин Н.И. и др. Информационные технологии в туризме. – М., 1996.
13. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Учеб. для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2002
15. Мунін Г.В., Змійов А.О., Зінов’єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. члена кор. НАН України, д.е.н., проф.. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005.
16. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005.
17. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001.
18. Уокер Д. Введение в гостеприимство (перевод с англ.). – М.: Издательство объединения «ЮНИТИ», 1999.
19. Федцов В.Г. «Культура сервиса» - М. ПРИОР, 2001.
20. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристский бизнес. – М.: Экмос, 1998.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Програма виробничої практики для студентів спеціальності
5.050403 “Організація обслуговування
в готелях і туристичних комплексах” та спеціалізації „Організація
обслуговування в готелях і ресторанах” напрям 0504 „Туризм”**

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач

І.М. Клименко - викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент

І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Вступ

Програма практики розроблена для студентів спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” спеціалізації “Організація обслуговування в готелях і ресторанах” відповідно з навчальним планом.

Виробнича практика студентів, як правило, проводиться на місцях майбутнього працевлаштування. Виробнича практика студентів є однією з важливих форм підготовки спеціалістів, а також загальним підсумком підготовки до державних іспитів.

Мета виробничої 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 виробничої практики - 7 тижнів.

Практика студентів проводиться на базових підприємствах згідно сформованим групам. Базами практики визначені готельні підприємства, які відповідають вимогам програм. Керівництво практикою здійснює керівник практики від навчального закладу і кваліфікований працівник від готелю.

Перед початком практики в кожній групі проводяться інструктажі, під час яких до студентів доводять задачі, послідовність відпрацювання питань, місце і час проходження практики, режим роботи, необхідність виконання правил безпеки, порядок оцінки знань і навичок, організацію складання заліку.

Керівник практики від навчального закладу разом із керівником практики від підприємства здійснюють розподіл студентів на робочі місця, щоденно забезпечують індивідуальними завданнями у відповідності з програмою, контролюють їх виконання, проводять із студентами виховну роботу.

Після закінчення терміну практики студенти звітують про виконання програми практики.

Загальна і характерна форма звітності – це подання письмового звіту, підписаного і оціненого безпосередньо керівником від бази практики.

Звіті з практики захищається студентом (з диференційованою оцінкою) у комісії. Комісія приймає залік у студентів на базах практики в останні дні її проходження або в навчальному закладі. Оцінка за практику вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в залікову книжку студента.

2. Тематичний план

програми виробничої практики зі спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” спеціалізації “Організація обслуговування в готелях і ресторанах”

№ п\п	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
	Розділ I. Оформлення на практику. Загальне ознайомлення з базою практики.	1
	Розділ II. Менеджмент готельного комплексу.	4
2.1.	Мотивація персоналу до якісного обслуговування.	4
	Розділ III. Організація роботи служби приймання та обслуговування.	21
3.1.	Експлуатаційна документація СПО.	5
3.2.	Стандарт роботи працівників СПО.	6
3.3.	Управління номерним фондом готелю.	6
3.4.	Корпоративна культура працівників готельного підприємства.	4
	Розділ IV. Маркетингова діяльність готельного комплексу.	13
4.1.	Якість надання готельних послуг.	4
4.2.	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості.	6
4.3.	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях.	3
	Оформлення індивідуального завдання з іноземної мови та звіту.	2
	Залік.	1
	Всього	42 дні (7 тижнів)

3. Зміст практики

Розділ 1. Оформлення на практику. Загальне ознайомлення з базою практики.

Студенти знайомляться з керівниками практики від підприємства, характером діяльності підприємства.

Студенти проходять інструктаж із протипожежної безпеки і техніки безпеки. Керівники від технікуму знайомлять студентів із правилами внутрішнього розпорядку і графіком виходу студентів на практику.

Розділ II. Менеджмент готельного комплексу.

Тема 2.1. Мотивація персоналу до якісного обслуговування.

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів із правилами підбору кадрів у готелях, навчання кадрів та стимулювання їх діяльності.

Розділ III. Організація роботи служби приймання та обслуговування.

Тема 3.1. Експлуатаційна документація СПО

Навчальна мета

Ознайомити студентів:

- з нормативною базою та експлуатаційною документацією, яка використовується у роботі служби приймання та обслуговування, а саме: посадовими обов'язками працівників СПО, формами документів суворої звітності, правилами внутрішнього трудового розпорядку та ін.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- нормативно-експлуатаційну документацію служби приймання та обслуговування;
- уміти:
- заповнювати документи суворої звітності.

Тема 3.2. Стандарт роботи працівників СПО.

Навчальна мета:

Ознайомити студентів:

- з основними принципами гостинності, стандартами телефонного етикету, професійною лексикою, з технологічними циклами та операціями, які здійснюються в службі приймання та обслуговування.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- технологію та організацію здійснення розміщення різних категорій споживачів готельних послуг, правила поведінки у нестандартних ситуаціях, професійну лексику готелю.

уміти:

- вирішувати виробничі питання, які виникають у процесі обслуговування.

Тема 3.3. Управління номерним фондом готелю.

Навчальна мета

Ознайомити студентів:

- з організацією взаємозв'язку вестибюльної та поверхової служб готелю.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- функціональний зв'язок із службами бронювання, телефонних операторів, а також із господарчими службами з метою забезпечення якісного обслуговування споживачів готельних послуг.

уміти:

- підтримувати функціональний зв'язок із контактними та допоміжними службами готелю у вирішенні виробничих питань

Тема 3.4. Корпоративна культура.

Навчальна мета

Ознайомити студентів:

- з компонентами культури готелю та рівнями корпоративної культури, які застосовуються на підприємстві.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- корпоративну філософію підприємства, що заключається у плануванні, організації та контролі.

уміти:

- дотримуватись елементів культурного обслуговування.

Розділ IV. Маркетингова діяльність готельного комплексу.

Тема 4.1. Якість надання готельних послуг.

Навчальна мета:

Ознайомити студентів:

- з категоріями якості та системним підходом до визначення якості обслуговування в підприємстві, з методами, що використовуються для визначення рівня якості послуг на підприємстві.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- категорії якості готельного підприємства.

уміти:

- складати опитувальні анкети для споживачів готельних послуг з метою вивчення їх вражень від обслуговування та надання послуг.

Тема 4.2. Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості.

Навчальна мета

Ознайомити студентів:

- зі стратегічними функціями управління якістю на підприємстві, елементами системи якості, системним підходом до управління якістю на підприємстві.

У результаті засвоєної теми студенти повинні знати:

- модель аналізу якості обслуговування, системний підхід до управління якістю на підприємстві, державний контроль якості надання готельних послуг на підприємстві.

уміти:

- аналізувати системи управління якістю на підприємстві.

Тема 4.3. Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях.

Навчальна мета

ознайомити студентів:

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

У результаті засвоєння теми студенти повинні

знати:

- види і форми інформації і реклами, основні засоби реклами;

- методи інформаційно-рекламної діяльності, значення її в підвищенні якості готельного обслуговування;

уміти:

- надавати інформаційно-рекламні послуги;

- аналізувати роботу служб забезпечення готелю рекламою та інформацією;

- визначати шляхи удосконалення інформаційно-рекламної діяльності готельного підприємства.

Оформлення звіту з практики.

Після закінчення практики студенти складають письмовий звіт про виконання програми практики та індивідуальне завдання з іноземної мови

Письмовий звіт разом із характеристикою та індивідуальним завданням подається керівнику практики від навчального закладу.

Залік.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ЗВІТ

з виробничої практики на робочому місці _____

(назва підприємства)

Виконав(ла) студент (ка)

спеціальності 5.050403

“Організація обслуговування в
готелях і туристичних комплексах”

спеціалізації “ Організація

обслуговування в готелях і ресторанах”

_____ курсу

_____ форми навчання

_____ групи

(прізвище, ім’я, по батькові)

Керівник від підприємства

(підпис)

_____ (прізвище, ім’я, по батькові)

Керівник від навчального закладу

(підпис)

_____ (прізвище, ім’я, по батькові)

Київ – 20_____

4. Рекомендована література

1. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
2. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
3. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).
4. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
5. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
6. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
7. ДСТУ ISO 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг // Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л.Іванова. – Львів: НІЦ „Леонорм” 1999.
8. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: Аспект Пресс, 2001.
9. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация: Учеб. пособие. – К.: ВИРА-Р, 2001.
10. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. пособие. – К.: ВИРА-Р, 2001.
11. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства (перевод с англ.). – М.: Аспект Пресс, 1995.
12. Гаранин Н.И. и др. Информационные технологии в туризме. – М., 1996.
13. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Учеб. для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2002
15. Мунін Г.В., Змішов А.О., Зінов’єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. члена кор. НАН України, д.е.н., проф.. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005.
16. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005.
17. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001.
18. Уокер Д. Введение в гостеприимство (перевод с англ.). – М.: Издательство объединения «ЮНИТИ», 1999.
19. Федцов В.Г. «Культура сервиса» - М. ПРИОР, 2001.
20. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристский бизнес. – М.: Экмос, 1998.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Тестові завдання підсумкового контролю знань
з навчальної дисципліни “Організація обслуговування в туристичних
комплексах та готелях” для студентів спеціальності 5.050403
“Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”
напряму 0504 „Туризм”**

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач

І.М. Клименко - викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІПТО АПН України, доцент

І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

1. Вступ

Навчальна дисципліна “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” є профільною для студентів спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”.

Готельне господарство є важливою складовою частиною інфраструктури туризму. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування: забезпечення високого рівня комфорту й якості обслуговування туристів.

Навчальна дисципліна “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” є однією з профільних для спеціальності “Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”.

Основною метою курсу є формування у студентів необхідних теоретичних знань і практичних навичок по здійсненню організації приймання та обслуговування споживачів готельних послуг у готелі, наданню додаткових послуг, втіленню нових форм організації обслуговування в готельних комплексах.

В основу програми покладено нормативні документи з питань економічного та соціального розвитку держави, подальшого покращення обслуговування споживачів готельних послуг, а також розвитку та удосконалення готельної галузі.

Вивчення дисципліни “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” передбачає вирішення таких завдань:

- вивчення особливостей організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- вивчення нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування споживачів готельних послуг;
- вивчення існуючих форм організації роботи готельних комплексів;
- вивчення шляхів удосконалення діяльності готельних підприємств.

Предмет “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” передбачає читання лекцій, проведення практичних та семінарських занять у формах тестування, письмового та усного опитування, захисту рефератів, самостійну роботу студентів та індивідуальну роботу викладача зі студентами. Навчальним планом передбачено написання курсової роботи.

Застосування нових форм організації праці по забезпеченню технологічного процесу і якості обслуговування в готельному комплексі вимагають спеціальної підготовки кадрів.

Тестові завдання з навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” проводиться з метою перевірки залишкових знань студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”. При написанні тестових питань студенти повинні продемонструвати знання отримані в процесі вивчення курсу навчальної дисципліни.

- вивчення особливостей організації готельного господарства в Україні та за кордоном;

- вивчення нормативно-правових документів, що забезпечують приймання та обслуговування споживачів готельних послуг;
- вивчення існуючих форм організації роботи готельних комплексів;
- вивчення шляхів удосконалення діяльності готельних підприємств.

Тестові питання визначаються тематикою дисципліни і розкривають основний зміст тем:

- “Основні моделі організації готельної справи. Готельні ланцюги.”
- „Сучасний стан та перспективи розвитку готельної індустрії на Україні та за кордоном”
- „Фактори, що впливають на зміст та форми обслуговування в готелях”
- „Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування”
- “Нормативно-правова база індустрії гостинності”
- “Персонал як складова частина готельного продукту”
- „Організація надання додаткових послуг на поверсі”

Студент повинен вибрати один із запропонованих варіантів відповіді, як найбільш вірний до поставленого питання, або розташувати варіанти відповідей у хронологічно правильному порядку.

2. Критерії оцінювання знань студентів

Складність усіх варіантів питань однакова. Рівень комплексної контрольної роботи оцінюється за чотирибальною шкалою: „відмінно”, „добре”, „задовільно”, „незадовільно”.

Критерії оцінювання тестових завдань:

Кількість набраних балів є підставою для оцінювання тестування за чотирибальною шкалою:

- оцінка „5 (відмінно)” ставиться, якщо студент відповів правильно на 85%-100% тестових питань.
- оцінка „4 (добре)” ставиться, якщо студент відповів правильно на 75%-84% тестових питань.
- оцінка „3 (задовільно)” ставиться, якщо студент відповів правильно на 57%-74% тестових питань.
- оцінка „2 (незадовільно)” ставиться, якщо студент відповів правильно на 0%-56% тестових питань.

Оцінка за чотирибальною системою	Кількість правильних відповідей	
	Діапазон в %	Діапазон в балах
„5 (відмінно)”	85%-100%	51 бал – 60 балів
„4 (добре)”	75%-84%	45 балів – 50 балів
„3 (задовільно)”	57%-74%	34 бали – 44 балів
„2 (незадовільно)”	0%-56%	0 балів – 33 бали

Тестові завдання підсумкового контролю знань
студент _____ курсу _____ групи _____
спеціальності “Організація обслуговування в
готелях
і туристичних комплексах”
з навчальної дисципліни “Організація
обслуговування
в туристичних комплексах та готелях”

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Варіант № _____

Питання	Відповідь
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	

“ _____ ” _____ 20__ р.

Питання	Відповідь
31.	
32.	
33.	
34.	
35.	
36.	
37.	
38.	
39.	
40.	
41.	
42.	
43.	
44.	
45.	
46.	
47.	
48.	
49.	
50.	
51.	
52.	
53.	
54.	
55.	
56.	
57.	
58.	
59.	
60.	

(особистий підпис студента)

Всього балів _____

Оцінка _____

Підпис викладача _____

**Тестові завдання підсумкового контролю знань
з навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах
та готелях”**

Варіант №1

№1

Оберіть правильну відповідь:

Тариф, до якого включено вартість послуг із тимчасового розміщення та дворазового харчування на вибір – сніданок, обід або вечеря, це:

- A. Повний пансіон
- B. Напівпансіон
- C. „Усе включено”
- D. „Лише номер”
- E. „Ліжко та сніданок”

№2

Оберіть правильну відповідь:

Тариф, до якого включено вартість послуг із тимчасового розміщення, харчування та напоїв, а також користування усіма іншими наявними зручностями та послугами у засобі розміщення, це:

- A. Повний пансіон
- B. Напівпансіон
- C. „Усе включено”
- D. „Лише номер”
- E. „Ліжко та сніданок”

№3

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Здійснює видачу ключів від номеру особам, які проживають у готелі і контролює своєчасне їх повернення гостями після виїзду. Щоденно надає поверховій службі готелю наряд-завдання на прибиральні роботи і підготовку номерів до розміщення. Реєструє заявки на бронювання номерів (місце), веде журнал обліку осіб, які проживають у готелі, та іншу експлуатаційну документацію. Контролює своєчасну оплату міжнародного та міжміського телефонного зв'язку, здійсненого проживаючими готелю. Наглядає за чистотою і порядком у вестибулі. Дотримується правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку готелю. Підтримує зв'язок із працівниками служби безпеки.

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
- B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
- C. Функціональні обов'язки портье

№4

Оберіть правильну відповідь

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціацій незалежних готелів та ресторанів у Європі займається:

- A. Міжнародна корпорація „Ведучі готелі світу”
- B. Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства (ХОТРЕК)

№ 5

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Здійснює розрахункові операції за послуги готелю готівкою, кредитними картками, безготівковим розрахунком. Забезпечує порядок оформлення касових документів у відповідності до нормативних документів, що регламентують ведення касових операцій. Відповідає за збереження грошових засобів та грошових документів, дотримуючись суворої касової дисципліни. Надає проживаючим повну інформацію з питань цін на послуги готелю та іншу інформацію в межах своїх повноважень. Приймає участь у складанні актів на пошкодження матеріальних цінностей і здійснює відшкодування з винних осіб у встановленому порядку. Складає оперативний звіт, зведені довідки на основі первинного обліку. Здійснює перевірку кінцевих розрахунків за проживання та надані послуги. Інкасує грошові виручки в установленому порядку. Вживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів у межах своїх повноважень

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку в готелі.
-

№ 6

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Здійснює розміщення гостей на поверсі. Організовує роботу покоївок по забезпеченню належних умов для проживання в готелі. Підтримує функціональний зв'язок з адміністратором служби прийому і обслуговування, а також із господарчими службами. Слідкує за чистотою і санітарним станом жилих та службових приміщень. Вживає заходи щодо усунення несправностей та пошкоджень у номерах, службових приміщеннях, місцях загального використання. Веде облік стану підвітного майна. Забезпечує зберігання технічних засобів, господарського інвентарю, його відновлення, поповнення і раціональне використання, а також слідкує за нормами витрат миючих засобів та інших матеріалів. Сприяє своєчасному розрахунку проживаючими за надані послуги. Веде облік вільних номерів та місць у номерах і повідомляє чергового адміністратора про їх наявність. Вживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів у межах своїх повноважень. Приймає та здає чергування у відповідному порядку.

- A. Функціональні обов'язки завідуючого секцією
 - B. Функціональні обов'язки чергового на поверсі
 - C. Функціональні обов'язки бригадира покоївок
-

№7

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що до внутрішніх факторів, які впливають на формування культури та якості обслуговування гостей, відносяться: державна політика у туристичній сфері; науково-технічний прогрес у готельному господарстві, територіальний розподіл та категорія засобів розміщення

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№8

Оберіть правильну відповідь

Особливості функціонування підприємств готельного господарства, що обумовлюють особливості організації праці

- A. Високі вимоги до професійного рівня працівників
 - B. Надання широкого спектра послуг
 - C. Сезонність функціонування
 - D. Значні затрати ручної праці
 - E. Всі відповіді вірні
-

№9

Оберіть правильну відповідь

Документ, розроблений готелем, в якому зазначено комплекс обов'язкових для виконання обслуговуючим персоналом готелю правил обслуговування споживачів готельних послуг, це –

- A. Правила внутрішнього трудового розпорядку
 - B. Стандарт обслуговування
 - C. Посадові інструкції
-

№10

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що до зовнішніх факторів, які впливають на формування культури та якості обслуговування гостей, відносяться: кадрова політика та управління кадрами, комплексна матеріально-технічна база готелю, економічний стан підприємства

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№11

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що виконання функцій щодо забезпечення обслуговування споживачів готельних послуг у номерах, підтримання санітарно-гігієнічного стану номерів та рівня комфорту, надання побутових послуг відповідає

- A. Службі приймання та обслуговування
 - B. Поверховій службі готелю
 - C. Інженерно-технічній службі
1. Правильне
2. Неправильне
-

№12

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що мотивація - це сукупність внутрішніх та зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей та цілей організації

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№13

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що діяльність готелю не підлягає ліцензуванню в тому випадку, коли він не забезпечує попередню розробку та комплексне надання туристських послуг (туроператорська діяльність) та не здійснює посередницьку діяльність із реалізації туристського продукту (турагентська діяльність)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№14

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що при американському принципі організації роботи працівників служби приймання та обслуговування існує чітка незмінність обов'язків працівників (виконання роботи в рамках своєї компетенції)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№15

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що європейський принцип організації роботи працівників служби приймання та обслуговування заключається в універсальності всіх співробітників даної служби

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 16

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що готель при здійсненні діяльності, пов'язаної з створенням туристичного продукту або посередницької діяльності з реалізації туристського продукту (дві та більше туристських послуг) повинен отримати ліцензію на турагентську діяльність

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№17

Оберіть правильну відповідь

Показник, який характеризує інтенсивність використання номерного фонду за певний період (рік, квартал, місяць) та встановлюється у готелі в якості завдання по збільшенню пропускної спроможності

- A. Рентабельність
 - B. Оборотноість ліжко-діб
 - C. Середній час проживання гостя
-

№18

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що стандартизація – це діяльність, яка полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань із метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є

підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усуненню бар'єрів у торгівлі і сприянню науково технічному співробітництву

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№19

Оберіть правильну відповідь:

Документ, який визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей

- A. Закон України „Про захист прав споживачів”
 - B. Закон України „Про туризм”
 - C. Закон України „Про підприємництво”
-

№20

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що реклама готелю – це платне, односпрямоване і неособисте звертання, що здійснюється через ЗМІ та інші види комунікацій, що пропагує цей готель,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№21

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що якість обслуговування – це сукупність характеристик послуги, яка визначає її здатність задовольняти потреби споживача

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 22

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що якість послуги – це сукупність характеристик процесу умов обслуговування, які забезпечують задоволення потреб споживача

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 23

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що технічна якість оцінюється, як здатність персоналу якісно виконувати свої обов'язки й залежить від кваліфікації, досвіду, умінь, професійних навичок працівників, втілює корисні властивості послуг і характерні особливості процесу їх надання

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 24

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що функціональна якість розглядається з точки зору стандартних вимог до матеріально-технічної бази: зовнішнє та внутрішнє оснащення будівлі, яке включає техніку безпеки, якість меблів, устаткування й обладнання приміщень, постачання тепла, енергії, водопостачання, використання інформаційних технологій,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 25

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що етична якість – це порівняльна якість, яка визначається конкретними показниками, виходячи з досвіду функціонування підприємств, анкетних опитувань клієнтів та незалежних експертів, проведення соціологічних досліджень, що стає причиною популярності підприємства та його послуг серед споживачів,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 26

Оберіть правильну відповідь:

Вимоги до обслуговуючого персоналу всіх категорій готелів

- A. Кваліфікація
 - B. Норми поведінки
 - C. Медичні вимоги
 - D. Уніформа
 - E. Всі відповіді вірні
-

№ 27

Оберіть правильну відповідь:

Періодичність проведення підвищення кваліфікації робітників готелю

- A. Один раз в 4-5 років
 - B. Один раз в 2-3 роки
 - C. Один раз 5-6 років
-

№ 28

Оберіть правильну відповідь:

Підвищення кваліфікації працівників сфери обслуговування здійснюється

- A. При розробці та встановленні вимог, норм, правил, характеристик як обов'язкових для виконання, так і рекомендованих, забезпечуючи право споживача на отримання послуг належної якості за прийнятною ціною
 - B. На основі визначення реальних потреб туристичної галузі, системного оновлення і збагачення професійних знань, спеціалізації
 - C. При проведенні дослідження „Оцінка якості обслуговування”
-

№29

Оберіть правильну відповідь, вказавши, відповідно до якого договору здійснюється наступне обслуговування:

Одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату

- A. Договір на готельне обслуговування
 - B. Договір на екскурсійне обслуговування
 - C. Договір на туристичне обслуговування
-

№ 30

Оберіть правильну відповідь, вказавши, відповідно до якого договору здійснюється наступне обслуговування:

Одна сторона (туроператор, турагент), за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт)

- A. Договір на туристичне обслуговування
 - B. Договір на екскурсійне обслуговування
 - C. Договір на готельне обслуговування
-

№ 31

Оберіть правильну відповідь, вказавши модель організації готельної справи:

Основна ставка в готелях робиться на європейські традиції вишуканості та аристократизму

- A. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
 - B. Перша модель (модель Рітцу)
 - C. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
 - D. Поєднання другої та третьої моделі
-

№ 32

Оберіть правильну відповідь, вказавши модель організації готельної справи:

Модель відрізняється великою гнучкістю по задоволення потреб клієнта в поєднанні з підтримкою достатньо високих стандартів обслуговування

- A. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
 - B. Перша модель (модель Рітцу)
 - C. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
-

№33

Оберіть правильну відповідь, вказавши модель організації готельної справи:

Модель, при якій готелі об'єднуються під єдиною торговою маркою за певними однорідними рисами, з дотриманням певних стандартів та асортименту послуг незалежно від країни розташування

- A. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
 - B. Перша модель (модель Рітцу)
 - C. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
-

№ 34

Оберіть правильну відповідь:

До особливостей готельних послуг відносяться:

- A. Неодночасність процесів виробництва та споживання
 - B. Неможливість зберігання
 - C. Участь персоналу у виробничому процесі
 - D. Сезонний характер попиту на готельні послуги
 - E. Терміновий характер
 - F. Усі відповіді вірні
-

№ 35

Оберіть правильну відповідь:

Основними цілями Програми розвитку туризму в Україні до 2010 року є

- A. Забезпечення сталого розвитку галузі туризму та підвищення її частки в макроекономічних показниках України
 - B. Підвищення іміджу держави на міжнародному рівні
 - C. Підвищення частки очікуваних доходів туристичної галузі у Державному бюджеті України
 - D. Підвищення рівня життя громадян України та створення додаткових робочих місць
 - E. Всі відповіді вірні
-

№ 36

Оберіть правильну відповідь:

Співвідношення місць, які знаходяться під заселенням, до загальної кількості місць у готелі - це

- A. Пропускна спроможність готелю
 - B. Коефіцієнт завантаженості
 - C. Середній термін проживання гостя
-

№ 37

Оберіть правильну відповідь:

Обслуговування за ваучеом здійснюється для наступних категорій громадян

- A. Туристи та екскурсанти
 - B. Туристи
 - C. Екскурсанти
-

№ 38

Оберіть правильну відповідь:

При обслуговуванні по кемпінг класу (повному) надається

- A. Місце для стоянки автомобіля і намету
 - B. Розміщення в кімнаті гуртожитку або номер на 3-4 чоловік у готелях категорії 1-3*; харчування у кафе або їдальні; трансфер та доставка багажу у кількості, передбаченій договором (контрактом)
 - C. Розміщення в літньому будинку (бунгало) або наметі та надіється місце для автостоянки
-

№ 39

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що ваучер – це форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, в якому підтверджується гарантія оплати за надання вказаних у ньому послуг,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 40

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що тайшмер – це викуп готелю та прилеглої території на деякий термін (у більшості випадків складає декілька тижнів на рік)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 41

Оберіть правильну відповідь, вказавши відповідну форму управління готелем:

Система договірних відносин між самостійними підприємствами, при якій останні отримують право на виробництво і реалізацію від імені та під торговою маркою великої фірми певного виду товарів і послуг

- A. Управління через договір франчайзинга
 - B. Оренда
 - C. Управління по контракту
-

№ 42

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що інвентаризація – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом підрахунку і звірки з даними обліку,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 43

Оберіть правильну відповідь:

Планова інвентаризація проводиться

- A. Один раз у рік
 - B. Один раз у два роки
 - C. Один раз у три роки
-

№ 44

Оберіть правильну відповідь:

Оцінка якості обслуговування в готельних підприємствах здійснюється шляхом проведення анкетування

- A. При системному підході до управління якістю
 - B. При визначенні рівня якості послуг
 - C. При п'ятиступінчатій (концептуальній) моделі аналізу якості обслуговування
-

№ 45

Оберіть правильну відповідь:

Послуга може бути новою

- A. Відносно задоволення нової потреби
- B. Відносно нового споживача

- C. Відносно існуючої послуги
 - D. Відносно нового ринку
 - E. Всі відповіді вірні
-

№ 46

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Організовує роботу працівників, здійснює прийом, розміщення і реєстрацію гостей. Оформлює виїзд, здійснює розрахунок. Веде облік проживаючих у готелі. Підтримує функціональний зв'язок із службою бронювання, телефонних операторів, консьєржів, господарчими службами. Щоденно продивляється книгу записів чергових на поверсі. Вживає заходів щодо скарг гостей. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі.

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки порт'є
-

№ 47

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Забезпечує ефективне, швидке та уважне обслуговування гостей. Контролює роботу швейцара, підносиликів багажу, посильних. Виконує функції по виконанню усіх замовлень гостей, відповідає за своєчасність передачі інформації щодо потреб гостей по змінам працюючих. Слідкує, щоб інформація про готель була легкодоступною та своєчасною. Приймає від гостей замовлення на доставку квитків. Контролює за своєчасною доставкою кореспонденції гостям. Забезпечує ведення записів контролю за переміщенням і збереженням багажу і особистих речей гостей. Відповідає за дотримання правил етикету, технології обслуговування і культуру під час спілкування з кожним гостем. Підтримує зв'язок із працівниками служби безпеки

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки порт'є
-

№ 48

Оберіть правильну відповідь:

Структура служби приймання та обслуговування залежить від

- A. Призначення готелю
 - B. Призначення та місткості готелю
 - C. Місткості готелю
-

№ 49

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що культура поведінки готельного працівника містить у собі всі складові зовнішньої та внутрішньої культури людини (правила стосунків і звернення, дотримання мовного етикету)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 50

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що культура обслуговування - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 51

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що при індивідуальній формі організації праці більш раціонально організована робота, в результаті чого різко підвищується виробничість праці, скорочуються терміни прибирання приміщень та підготовки номерів до заселення, покращується якість виконання робіт,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 52

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, забуті речі проживаючих, перш ніж передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищення, про що складається акт установленої форми, зберігаються в готелі

- A. Протягом шести місяців
 - B. Протягом року
 - C. Протягом двох років
-

№53

Оберіть правильну відповідь:

При встановленні факту зіпсування готельного майна гостем під час проведення поточного щоденного прибирання здійснюються наступні заходи

- A. Складається акт відповідної встановленої форми
 - B. Покоївка несе відповідальність за зіпсоване готельне майно
 - C. Гість не несе відповідальності за зіпсоване ним готельне майно
-

№ 54

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що при виявленні забутих гостем речей складається

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. Акт на зіпсоване готельне майно, | A. Правильне |
| 2. Акт про забуті речі, | B. Неправильне |
-

№ 55

Оберіть правильну відповідь:

Складання графіку виходу на роботу та таблицю на заробітну плату працівників поверхової служби входить до функціональних обов'язків

- A. Покоївки
 - B. Портъє
 - C. Завідуючої секцією
-

№56

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при вчасно непідготовлених до заселення заброньованих номерів

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 1. Плата за бронювання стягується | А. Правильне |
| 2. Плата за бронювання не стягується | В. Неправильне |
-

№57

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що дорожні чеки виписує гість на необхідну до оплати суму при здійсненні розрахунку за послуги

- А. Правильне
 - В. Неправильне
-

№58

Оберіть правильну відповідь:

Час, протягом якого робітники і службовці повинні виконувати доручену їм роботу, відповідно до трудового договору, посадової інструкції, правил внутрішнього трудового розпорядку

- А. Нормований робочий час
 - В. Ненормований робочий час
 - С. Всі відповіді вірні
-

№59

Оберіть правильну відповідь:

Збут готельних послуг, який здійснюється через посередників (турагентів, туроператорів, готельні клуби, авіакомпанії та ін), взаємини, з якими відбуваються на договірній основі та балансі інтересів

- А. Прямий продаж (вільне поселення)
 - В. Корпоративний продаж
 - С. Агентський продаж
-

№60

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що умови обслуговування – це сукупність факторів, які впливають на споживача в процесі отримання послуги

- А. Правильне
 - В. Неправильне
-

**Тестові завдання підсумкового контролю знань
з навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах
та готелях”**

Варіант №2

№1

Оберіть правильну відповідь

Особливості функціонування підприємств готельного господарства, що обумовлюють особливості організації праці

- A. Високі вимоги до професійного рівня працівників
 - B. Надання широкого спектра послуг
 - C. Сезонність функціонування
 - D. Значні затрати ручної праці
 - E. Всі відповіді вірні
-

№2

Оберіть правильну відповідь

Документ, розроблений готелем, в якому зазначено комплекс обов'язкових для виконання обслуговуючим персоналом готелю правил обслуговування споживачів готельних послуг, це –

- A. Правила внутрішнього трудового розпорядку
 - B. Стандарт обслуговування
 - C. Посадові інструкції
-

№3

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що до зовнішніх факторів, які впливають на формування культури та якості обслуговування гостей відносяться: кадрова політика та управління кадрам, комплексна матеріально-технічна база готелю, економічний стан підприємства

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№4

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що виконання функцій щодо забезпечення обслуговування споживачів готельних послуг у номерах, підтримання санітарно-гігієнічного стану номерів та рівня комфорту, надання побутових послуг відповідає

- A. Службі приймання та обслуговування
 - B. Поверховій службі готелю
 - C. Інженерно-технічній службі
1. Правильне
2. Неправильне
-

№5

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що мотивація - це сукупність внутрішніх та зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей та цілей організації

- А. Правильне
В. Неправильне
-

№6

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що діяльність готелю не підлягає ліцензуванню в тому випадку, коли він не забезпечує попередню розробку та комплексне надання туристських послуг (туроператорська діяльність) та не здійснює посередницьку діяльність щодо реалізації туристського продукту (турагентська діяльність)

- А. Правильне
В. Неправильне
-

№7

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що при американському принципі організації роботи працівників служби приймання та обслуговування існує чітка незмінність обов'язків працівників (виконання роботи в рамках своєї компетенції)

- А. Правильне
В. Неправильне
-

№8

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що європейський принцип організації роботи працівників служби приймання та обслуговування заключається в універсальності всіх співробітників даної служби

- А. Правильне
В. Неправильне
-

№ 9

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що готель при здійсненні діяльності, пов'язаної з створенням туристичного продукту або посередницької діяльності з реалізації туристського продукту (дві та більше туристських послуг), повинен отримати ліцензію на турагентську діяльність

- А. Правильне
В. Неправильне
-

№10

Оберіть правильну відповідь

Показник, який характеризує інтенсивність використання номерного фонду за певний період (рік, квартал, місяць) та встановлюється у готелі в якості завдання щодо збільшенню пропускної спроможності

- А. Рентабельність
В. Оборотність ліжко-діб
С. Середній час проживання гостя
-

№11

Оберіть правильну відповідь:

Тариф, до якого включено вартість послуг із тимчасового розміщення та дворазового харчування на вибір – сніданок, обід або вечеря, це:

- A. Повний пансіон
 - B. Напівпансіон
 - C. „Усе включено”
 - D. „Лише номер”
 - E. „Ліжко та сніданок”
-

№12

Оберіть правильну відповідь:

Тариф, до якого включено вартість послуг із тимчасового розміщення, харчування та напоїв, а також користування усіма іншими наявними зручностями та послугами у засобі розміщення, це:

- A. Повний пансіон
 - B. Напівпансіон
 - C. „Усе включено”
 - D. „Лише номер”
 - E. „Ліжко та сніданок”
-

№ 13

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов’язки:

Здійснює видачу ключів від номеру особам, які проживають у готелі, і контролює своєчасне їх повернення гостями після виїзду. Щоденно надає поверховій службі готелю наряд-завдання на прибиральні роботи і підготовку номерів до розміщення. Реєструє заявки на бронювання номерів (місць), веде журнал обліку осіб, які проживають у готелі, та іншу експлуатаційну документацію. Контролює своєчасну оплату міжнародного та міжміського телефонного зв’язку, здійсненого проживаючими готелю. Наглядає за чистотою і порядком у вестибюлі. Дотримується правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку готелю. Підтримує зв’язок із працівниками служби безпеки.

- A. Функціональні обов’язки консьєржа
 - B. Функціональні обов’язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов’язки порт’є
-

№14

Оберіть правильну відповідь

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціацій незалежних готелів та ресторанів у Європі займається:

- A. Міжнародна корпорація „Ведучі готелі світу”
 - B. Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства (ХОТРЕК)
 - C. Міжнародна організація „Привілейовані готелі і курорти світу”
 - D. Всесвітня туристична організація (ВТО)
-

№ 15

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов’язки:

Здійснює розрахункові операції за послуги готелю готівкою, кредитними картками, безготівковим розрахунком. Забезпечує порядок оформлення касових документів у відповідності до нормативних документів, що регламентують ведення касових операцій. Відповідає за збереження грошових засобів та грошових документів, дотримуючись суворої касової дисципліни. Надає проживаючим повну інформацію з питань цін на послуги готелю та іншу інформацію в межах своїх повноважень. Приймає участь у складанні актів на пошкодження матеріальних цінностей і здійснює відшкодування з винних осіб у встановленому порядку. Складає оперативний звіт, зведені довідки на основі первинного обліку. Здійснює перевірку кінцевих розрахунків за проживання та надані послуги. Інкасує грошові виручки в установленому порядку. Вживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів у межах своїх повноважень.

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку в готелі
-

№ 16

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Здійснює розміщення гостей на поверсі. Організовує роботу покоївок із забезпечення належних умов для проживання в готелі. Підтримує функціональний зв'язок з адміністратором служби прийому і обслуговування, а також із господарчими службами. Слідкує за чистотою і санітарним станом жилих та службових приміщень. Вживає заходи щодо усунення несправностей та пошкоджень у номерах, службових приміщеннях, місцях загального використання. Веде облік стану підзвітного майна. Забезпечує зберігання технічних засобів, господарського інвентарю, його відновлення, поповнення і раціональне використання, а також слідкує за нормами витрат миючих засобів та інших матеріалів. Сприяє своєчасному розрахунку проживаючими за надані послуги. Веде облік вільних номерів та місць у номерах і повідомляє чергового адміністратора про їх наявність. Вживає заходів щодо скарг гостей, розв'язання конфліктів у межах своїх повноважень. Приймає та здає чергування у відповідному порядку.

- A. Функціональні обов'язки завідуючого секцією
 - B. Функціональні обов'язки чергового на поверсі
 - C. Функціональні обов'язки бригадира покоївок
-

№17

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що до внутрішніх факторів, які впливають на формування культури та якості обслуговування гостей відносяться: державна політика у туристичній сфері, науково-технічний прогрес у готельному господарстві, територіальний розподіл та категорія засобів розміщення

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№18

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що стандартизація – це діяльність, яка полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань із метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг, їх функціональному призначенню, усуненню бар'єрів у торгівлі і сприянню науково - технічному співробітництву

- A. Правильне

В. Неправильне

№19

Оберіть правильну відповідь:

Документ, який визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей

- A. Закон України „Про захист прав споживачів”
 - B. Закон України „Про туризм”
 - C. Закон України „Про підприємництво”
-

№20

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що реклама готелю – це платне, односпрямоване і неособисте звертання, що здійснюється через ЗМІ та інші види комунікацій, що пропагує цей готель,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№21

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що якість обслуговування – це сукупність характеристик послуги, яка визначає її здатність задовольняти потреби споживача

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 22

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що якість послуги – це сукупність характеристик процесу умов обслуговування, які забезпечують задоволення потреб споживача

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 23

Оберіть правильну відповідь:

Вимоги до обслуговуючого персоналу всіх категорій готелів

- A. Кваліфікація
 - B. Норми поведінки
 - C. Медичні вимоги
 - D. Уніформа
 - E. Усі відповіді вірні
-

№ 24

Оберіть правильну відповідь:

Періодичність проведення підвищення кваліфікації робітників готелю

- A. Один раз в 4-5 років
- B. Один раз в 2-3 роки

С. Один раз 5-6 років

№ 25

Оберіть правильну відповідь:

Підвищення кваліфікації працівників сфери обслуговування здійснюється

- A. При розробці та встановленні вимог, норм, правил, характеристик як обов'язкових для виконання, так і рекомендованих, забезпечуючи право споживача на отримання послуг належної якості за прийнятною ціною
 - B. На основі визначення реальних потреб туристичної галузі, системного оновлення і збагачення професійних знань, спеціалізації
 - C. При проведенні дослідження „Оцінка якості обслуговування”
-

№26

Оберіть правильну відповідь, вказавши, відповідно до якого договору здійснюється наступне обслуговування:

Одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату

- A. Договір на готельне обслуговування
 - B. Договір на екскурсійне обслуговування
 - C. Договір на туристичне обслуговування
-

№ 27

Оберіть правильну відповідь, вказавши, відповідно до якого договору здійснюється наступне обслуговування:

Одна сторона (туроператор, турагент), за встановлену договором плату, зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт)

- A. Договір на туристичне обслуговування
 - B. Договір на екскурсійне обслуговування
 - C. Договір на готельне обслуговування
-

№ 28

Оберіть правильну відповідь, вказавши модель організації готельної справи:

Основна ставка в готелях робиться на європейські традиції вишуканості та аристократизму

- A. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
 - B. Перша модель (модель Рітцу)
 - C. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
 - D. Поєднання другої та третьої моделі
-

№ 29

Оберіть правильну відповідь, вказавши модель організації готельної справи:

Модель відрізняється великою гнучкістю по задоволення потреб клієнта в поєднанні з підтримкою достатньо високих стандартів обслуговування

- A. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)

- В. Перша модель (модель Рітцу)
С. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
-

№30

Оберіть правильну відповідь, вказавши модель організації готельної справи:

Модель, при якій готелі об'єднуються під єдиною торговою маркою за певними однорідними рисами, з дотриманням певних стандартів та асортименту послуг незалежно від країни розташування

- А. Друга модель (пов'язана з іменем американського підприємця Кемансі Уілсона)
В. Перша модель (модель Рітцу)
С. Третя модель („незалежні” готельні ланцюги)
-

№ 31

Оберіть правильну відповідь:

До особливостей готельних послуг відносяться

- А. Неодночасність процесів виробництва та споживання
В. Неможливість зберігання
С. Участь персоналу у виробничому процесі
D. Сезонний характер попиту на готельні послуги
Е. Терміновий характер
F. Усі відповіді вірні
-

№ 32

Оберіть правильну відповідь:

Основними цілями Програми розвитку туризму в Україні до 2010 року є

- А. Забезпечення сталого розвитку галузі туризму та підвищення її частки в макроекономічних показниках України
В. Підвищення іміджу держави на міжнародному рівні
С. Підвищення частки очікуваних доходів туристичної галузі у Державному бюджеті України
D. Підвищення рівня життя громадян України та створення додаткових робочих місць
Е. Всі відповіді вірні
-

№ 33

Оберіть правильну відповідь:

Співвідношення місць, які знаходяться під заселенням до загальної кількості місць в готелі, - це

- А. Пропускна спроможність готелю
В. Коефіцієнт завантаженості
С. Середній термін проживання гостя
-

№ 34

Оберіть правильну відповідь:

Обслуговування за ваучером здійснюється для наступних категорій громадян

- А. Туристи та екскурсанти
В. Туристи
С. Екскурсанти
-

№ 35

Оберіть правильну відповідь:

При обслуговуванні по кемпінг класу (повному) надається

- A. Місце для стоянки автомобіля і намету
 - B. Розміщення в кімнаті гуртожитку або номер на 3-4 чоловік у готелях категорії 1-3*; харчування у кафе або їдальні; трансфер та доставка багажу у кількості, передбаченій договором (контрактом)
 - C. Розміщення в літньому будинку (бунгало) або наметі та надіється місце для автостоянки
-

№ 36

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що ваучер – це форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, в якому підтверджується гарантія оплати за надання вказаних у ньому послуг,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 37

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що тайшмер – це викуп готелю та прилеглої території на деякий термін (у більшості випадків складає декілька тижнів на рік)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 38

Оберіть правильну відповідь, вказавши відповідну форму управління готелем:

Система договірних відносин між самостійними підприємствами, при якій останні отримують право на виробництво і реалізацію від імені та під торговою маркою великої фірми певного виду товарів і послуг

- A. Управління через договір франчайзинга
 - B. Оренда
 - C. Управління по контракту
-

№ 39

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що інвентаризація – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом підрахунку і звірки з даними обліку,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 40

Оберіть правильну відповідь:

Планова інвентаризація проводиться

- A. Один раз у рік
 - B. Один раз у два роки
 - C. Один раз у три роки
-

№ 41

Оберіть правильну відповідь:

Оцінка якості обслуговування в готельних підприємствах здійснюється шляхом проведення анкетування

- A. При системному підході до управління якістю
 - B. При визначенні рівня якості послуг
 - C. При п'ятиступінчатій (концептуальній) моделі аналізу якості обслуговування
-

№ 42

Оберіть правильну відповідь:

Послуга може бути новою

- A. Відносно задоволення нової потреби
 - B. Відносно нового споживача
 - C. Відносно існуючої послуги
 - D. Відносно нового ринку
 - E. Усі відповіді вірні
-

№ 43

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Організовує роботу працівників, здійснює прийом, розміщення і реєстрацію гостей. Оформлює виїзд, здійснює розрахунок. Веде облік проживаючих у готелі. Підтримує функціональний зв'язок із службою бронювання, телефонних операторів, консьєржів, господарчими службами. Щоденно продивляється книгу записів чергових на поверсі. Вживає заходів щодо скарг гостей. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі.

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки порт'є
-

№ 44

Оберіть правильну відповідь, визначивши, який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Забезпечує ефективне, швидке та уважне обслуговування гостей. Контролює роботу швейцара, підносиликів багажу, посильних. Виконує функції по виконанню усіх замовлень гостей, відповідає за своєчасність передачі інформації щодо потреб гостей по змінам працюючих. Слідкує, щоб інформація про готель була легкодоступною та своєчасною. Приймає від гостей замовлення на доставку квитків. Контролює за своєчасною доставкою кореспонденції гостям. Забезпечує ведення записів контролю за переміщенням і збереженням багажу і особистих речей гостей. Відповідає за дотримання правил етикету, технології обслуговування і культуру під час спілкування з кожним гостем. Підтримує зв'язок із працівниками служби безпеки

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки порт'є
-

№ 45

Оберіть правильну відповідь:

Структура служби приймання та обслуговування залежить від

- A. Призначення готелю
 - B. Призначення та місткості готелю
 - C. Місткості готелю
-

№ 46

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що культура поведінки готельного працівника містить у собі всі складові зовнішньої та внутрішньої культури людини (правила стосунків і звернення, дотримання мовного етикету)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 47

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що культура обслуговування - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 48

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що при індивідуальній формі організації праці більш раціонально організована робота, в результаті чого різко підвищується виробничість праці, скорочуються терміни прибирання приміщень та підготовки номерів до заселення, покращується якість виконання робіт,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 49

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, забуті речі проживаючих, перш ніж передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищення, про що складається акт установленої форми, зберігаються в готелі

- A. Протягом шести місяців
 - B. Протягом року
 - C. Протягом двох років
-

№50

Оберіть правильну відповідь:

При встановленні факту зіпсування готельного майна гостем під час проведення поточного щоденного прибирання здійснюються наступні заходи

- A. Складається акт відповідної встановленої форми
- B. Покоївка несе відповідальність за зіпсоване готельне майно
- C. Гість не несе відповідальності за зіпсоване ним готельне майно

№ 51

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що при виявленні забутих гостем речей складається

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. Акт на зіпсоване готельне майно, | A. Правильне |
| 2. Акт про забуті речі, | B. Неправильне |
-

№ 52

Оберіть правильну відповідь:

Складання графіку виходу на роботу та таблицю на заробітну плату працівників поверхової служби входить до функціональних обов'язків

- A. Покоївки
 - B. Порт'є
 - C. Завідуючої секцією
-

№53

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при вчасно непідготовлених до заселення заброньованих номерів

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 1. Плата за бронювання стягується | A. Правильне |
| 2. Плата за бронювання не стягується | B. Неправильне |
-

№54

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що дорожні чеки виписує гість на необхідну до оплати суму при здійсненні розрахунку за послуги

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№55

Оберіть правильну відповідь:

Час, протягом якого робітники і службовці повинні виконувати доручену їм роботу, відповідно до трудового договору, посадової інструкції, правил внутрішнього трудового розпорядку

- A. Нормований робочий час
 - B. Ненормований робочий час
 - C. Усі відповіді вірні
-

№56

Оберіть правильну відповідь:

Збут готельних послуг, який здійснюється через посередників (турагентів, туроператорів, готельні клуби, авіакомпанії та ін), взаємини, з якими відбуваються на договірній основі та балансі інтересів

- A. Прямий продаж (вільне поселення)
- B. Корпоративний продаж
- C. Агентський продаж

№57

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що умови обслуговування – це сукупність факторів, які впливають на споживача в процесі отримання послуги

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 58

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що технічна якість оцінюється, як здатність персоналу якісно виконувати свої обов'язки й залежить від кваліфікації, досвіду, умінь, професійних навичок працівників, втілює корисні властивості послуг і характерні особливості процесу їх надання,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 59

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що функціональна якість розглядається з точки зору стандартних вимог до матеріально-технічної бази: зовнішнє та внутрішнє оснащення будівлі, яке включає техніку безпеки, якість меблів, устаткування і обладнання приміщень, постачання тепла, енергії, водопостачання, використання інформаційних технологій,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 60

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що етична якість – це порівняльна якість, яка визначається конкретними показниками, виходячи з досвіду функціонування підприємств, анкетних опитувань клієнтів та незалежних експертів, проведення соціологічних досліджень, що стає причиною популярності підприємства та його послуг серед споживачів,

- A. Правильне
- B. Неправильне

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Методичні рекомендації по проведенню ділової гри
з використанням іноземної мови
для студентів спеціальності 5.050403 “Організація обслуговування
в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм”**

Укладач: В.В.Полуда

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ПІТО АПН України, доцент

І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Вступ

У процесі навчання здійснюються такі функції: освітня, виховна, розвиваюча, спонукальна, стимулююча та контролююча. Тому можемо зазначити, що процеси виховання і навчання перебувають в органічній єдності: вирішуючи освітні і розвиваючи завдання, навчання має великий виховний вплив на особистість. Воно сприяє розвитку пізнавальних сил і творчих здібностей студентів, активності і самостійності в роботі, формуванню наукового світогляду, свідомості, переконань, моралі тощо. Новий прогресивний підхід до розв'язання проблеми про виховну роль навчання здійснили передові російські педагоги, зокрема К. Ушинський, видатний хірург і педагог М. Пирогов та ін. Вони вперше в історії педагогіки поставили виховний характер навчання в залежність від його змісту. Виховне навчання є водночас розвиваючим. Воно забезпечує розвиток спостережливості, мислення, пам'яті, уваги, готує людину до праці, життя.

Неабияке виховне значення має особистий приклад викладання. Викладач має бути гідним наслідування. Любов викладача до своєї справи, справедливість, поєднана з повагою до студентів, педагогічний такт – усе це має виховне значення.

Значний виховний вплив на студентів має правильна організація навчальних занять і методика їх проведення. На заняттях слід застосовувати як індивідуальну роботу, так і колективні форми, які сприяють організації взаємодопомоги. Значний виховний вплив має дотримання робочого режиму: своєчасно розпочаті заняття; вимогливість до виконання домашнього завдання, вправ, практичних занять, курсових робіт, рефератів, тощо. Виховну функцію виконують такі форми навчання: навчальна (ділова) гра, конференція, семінарські заняття. Про одну з цих форм навчання більш детально.

1. Мета і задачі ділової гри.

Метою ділової гри є закріплення та поглиблення теоретичних знань та професійних навичок із технології та організації приймання та розміщення споживачів готельних послуг; прийняття правильних рішень у процесі обслуговування та при виникненні нестандартних ситуацій.

Ділова гра проводиться на базі лабораторії „Навчально-виробничий готель „Гостинність”. У процесі проведення ділової гри студенти виконують технологічні операції основного технологічного циклу (приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, організація виїзду та розрахунок при виїзді).

Під час проведення ділової гри студенти повинні чітко, швидко, працювати з експлуатаційними документами, знайти оптимальні варіанти в складних виробничих ситуаціях, які можуть виникати в процесі обслуговування споживачів готельних послуг. Ігровий процес сприяє засвоєнню теоретичного матеріалу з навчальних дисциплін „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” та „Іноземна мова”.

Позитивні сторони проведення ділової гри для викладача.

- Перевірка рівня підготовки студентів із навчальних дисциплін;
- Можливість проаналізувати, як студенти засвоїли матеріал, та внести відповідні корективи в лекційний матеріал.

Позитивні сторони проведення ділової гри для студентів

- Удосконалення професійних навичок;
- Підвищення рівня знань із навчальних дисциплін;
- Розвиток пізнавальних та творчих здібностей;
- Формування навичок роботи в колективі;
- Можливість прийняття самостійних рішень у нестандартних виробничих ситуаціях;
- Стимулювання до самовдосконалення та самонавчання;

- Підвищення самооцінки та ін.

2. Методика проведення навчальної (ділової) гри.

Розподіл ролей серед учасників ділової гри

Відповідальним моментом у проведенні ділової гри є розподіл ролей серед учасників. Можна рекомендувати наступний розподіл ролей серед учасників:

7. Адміністратор
8. Порт'є
9. Покоївки
10. Піднощик багажу
11. Група іноземних туристів (або вільне поселення споживачів готельних послуг)

Зміст і організація проведення ділової гри

Блок-схема проведення ділової гри, її етапи та учасники гри представлені в таблиці.

Перший етап: ознайомлення з метою та завданнями ділової гри, її змістом; розподіл ролей, вивчення кожним учасником умов гри та відпрацювання стратегії поведінки (у відповідності з отриманою роллю) на наступних етапах.

Другий етап: розгляд різних ситуацій.

Третій етап: оцінка та аналіз відповідей по кожній ситуації (оцінювання відповідей і визначення правильної поведінки студентів у запропонованих ситуаціях).

Четвертий етап: підведення підсумків ділової гри. Журі звертає увагу на знання організації обслуговування на житлових поверхах готелю та організації роботи служби приймання та обслуговування; особистої та професійної культури обслуговуючого персоналу готелю.

3. Блок-схема проведення ділової гри

1.	Підготовчий етап	
1.1.	Ознайомлення з метою та змістом гри, розподіл ролей	Викладач, учасники гри
1.2.	Вивчення умов гри, розробка стратегії поведінки	Усі учасники гри у відповідності до розподілених ролей
2.	Розгляд різних ситуацій, які виникають при розміщенні споживачів готельних послуг.	
2.1.	Особиста та професійна культура працівників служби приймання та обслуговування	Гість, адміністратор, піднощик багажу
2.2.	Технологія розміщення споживачів готельних послуг - громадян України з попереднім бронюванням номеру в готелі	Гість, адміністратор, піднощик багажу
2.3.	Технологія розміщення споживачів готельних послуг - іноземних громадян із Німеччини	Сім'я, адміністратор
2.4	Організація виїзду та розрахунок при виїзді	Гість, покоївка, адміністратор, піднощик багажу
3.	Оцінка та аналіз відповідей по кожній ситуації	
3.1.	Підведення підсумків ділової гри	Журі

ОЦІНОЧНИЙ ЛИСТ

Група _____

№ з/п	Критерії оцінки	Оцінка			
		“5”	“4”	“3”	“2”
1.	Володіння професійною лексикою з іноземної мови				
2.	Володіння професійними навичками з технології та організації обслуговування в готелі				
3.	Артистизм				
4.	Естетичний вигляд працівника служби приймання та обслуговування				
5.	Девіз учасників гри				
6.	Участь групи				

4. Критерії оцінювання

Знання студентів оцінюються за чотирибальною шкалою.

Оцінка “5” (відмінно) ставиться студентам, які правильно вирішили ситуацію, проявили творчий підхід, показали глибокі знання з технології і організації обслуговування в готелях та володінні професійною лексикою з іноземної мови.

Оцінка “4” (добре) ставиться студентам, які розкрили ситуацію не в повній мірі, але проявили творчий підхід, показали добрі знання з технології і організації обслуговування в готелі та володінні професійною лексикою з іноземної мови.

Оцінку “3” (задовільно) одержують ті студенти, які розкрили ситуацію частково, неглибоко, допустили помилки з технології й організації обслуговування та володіння професійною лексикою з іноземної мови.

Оцінку “2”(незадовільно) одержують ті студенти, які не розкрили ситуацію, не володіють професійними знаннями.

Список використаної літератури

1. Методика навчання і наукових досліджень у вищій школі: Навч. посіб./С.У.Гончаренко, П.М.Олійник, В.К.Федорченко та ін.; За ред. С.У.Гончаренка, П.М.Олійника. – К.: Вища шк., 2003
2. Педагогіка туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. /За ред. проф. Федорченка В.К., проф. Фоменко Н.А., доц. Скрипник М.І., доц. Цехмістрової Г.С./ - К.: Видавничий Дім «Слово», 2004
3. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001
4. Деловые игры в помощь менеджеру туризма/ сост. Ульянов. – М.: РМАТ, 1999

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ АПН УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Методичні вказівки і тематика курсових робіт
навчальної дисципліни**

**“Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях”
спеціальності 5.050403**

**“Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах”
напряму 0504 „Туризм”**

Укладачі:

В.В. Полуда - викладач

І.М. Клименко - викладач

Ю.В. Земліна - викладач

Рецензенти:

І.С. Голіяд - кан. пед. наук. ІІТО АПН України, доцент

І.М. Мініч - заст. зав. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства, доцент КУТЕП, канд. соц. наук

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради Інституту
професійно-технічної освіти АПН України
Протокол № 4 від 30 квітня 2009 р.*

Київ
„КУТЕП”
2009

1. Загальні положення.

Виконання курсової роботи з курсу “Організація обслуговування в готелях” є необхідним і важливим етапом для поглиблення і закріплення теоретичних і практичних знань, здобутих студентами у процесі викладання лекцій і практичних занять. Курсова робота виконується на матеріалах діючих готельних (туристичних) комплексів, що дає змогу студентам вивчити організацію обслуговування на різних підприємствах даного спрямування в ринкових відносинах.

Одночасно курсова робота є важливим підготовчим етапом перед складанням комплексного державного іспиту.

Для самоконтролю і правильного розподілу часу студент разом із керівником складає календарний план виконання роботи.

У процесі виконання курсової роботи студенти самостійно підбирають необхідну інформацію, виконують її обробку, обґрунтування пропозицій щодо розглянутих питань.

Процес виконання курсової роботи включає низку послідовних етапів, а саме:

- вибір теми курсової роботи;
- вивчення спеціальної літератури з вибраної теми;
- збір вихідної інформації в готельних комплексах;
- аналіз одержаних матеріалів;
- обґрунтування висновків та пропозицій;
- оформлення курсової роботи;
- здача роботи на рецензію та захист.

Студенти повинні враховувати необхідність виконання усіх перелічених етапів, плануючи їх у наведеній послідовності, і обов’язкове виконання курсової роботи у строк, встановлений викладачем відповідно до навчального плану.

Студенти, які не виконали курсову роботу в строк або які одержали незадовільну оцінку за неї, до екзаменаційної сесії не допускаються.

2. Вибір теми курсової роботи.

Вибір теми є першим етапом курсової роботи і має важливе значення для її успішного виконання. Вибір теми курсової роботи здійснює керівник разом із студентом. Під час вибору теми необхідно враховувати наукову та практичну актуальність, перспективність, відповідність профілю навчання студента, наявність необхідних матеріалів для написання роботи, можливість самостійної роботи студента.

Тематика курсової роботи охоплює вузлові питання організації обслуговування в готелях. Тематику робіт наведено в Додатку № 1.

Зміст курсової роботи повинен мати: вступ, теоретичний розділ, аналітичний розділ, обґрунтування пропозицій, висновки.

Перед початком роботи студент під керівництвом керівника розробляє план курсової роботи.

3. Вивчення теми курсової роботи.

Згідно з вибраною темою курсової роботи студент самостійно підбирає літературні джерела (книги, брошури, статті), офіційні документи, накопичує відомчі матеріали з теми, вивчає їх.

Виконання курсової роботи передбачає обов’язкове вивчення діючого законодавства, Постанов Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, нормативних

документів міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних із темою курсової роботи.

Особливу увагу необхідно звернути на вивчення матеріалів із теми, опублікованих у періодичній пресі.

Бажано під час вивчення літературних джерел ознайомитись із зарубіжним досвідом, ознайомитись із досвідом і пропозиціями фахівців з готельного господарства.

Вивчаючи літературу, студент вивчає теоретичні основи дослідження питань теми і виявляє ступінь їх розробки. До теоретичних основ дослідження відносяться: основні категорії та поняття організації обслуговування з проблем теми; закономірність розвитку явища процесу, що вивчається.

З'ясування теоретичних основ теми курсової роботи дає можливість усвідомити її зв'язок з загальними тенденціями розвитку даної проблеми.

Глибоке вивчення літературних законодавчих та нормативних джерел, дозволить зрозуміти сучасний стан питань, які відносяться до теми, правильно скласти план курсової роботи, більш чітко визначити напрямок і методику власних досліджень, обсяг і характер практичних матеріалів, необхідних для виконання курсової роботи.

Під час вивчення літературних джерел рекомендується вести робочі записи, систематизувати їх, що допоможе узагальнити матеріал відповідно до плану курсової роботи.

4. Збір вихідної інформації в готельному (туристському) комплексі.

Після вивчення літератури з теми і складання плану курсової роботи студент приступає до збору практичних матеріалів у тому готельному (туристському) комплексі, на матеріалах якого виконується робота.

Організація збору інформації передбачає:
визначення показників, які необхідно зібрати;
розробку методики одержання окремих показників;
документальне оформлення даних досліджень.

Робота з визначення переліку показників, які підлягають збору, провидиться в кілька етапів. На першому етапі розробляється перелік вихідних показників із кожного питання, яке вивчається. При цьому важливо розмежувати показники інформації і показники аналітичні. На другому етапі складається зведений перелік усіх вихідних показників із теми. При цьому вихідні показники, необхідні для вивчення окремих питань, підлягають логічному аналізу з точки зору їх повторення, взаємозв'язку і можливості одержання подальших аналітичних показників. На третьому етапі визначається джерело інформації з кожного вихідного показника. При цьому з'ясовується, які показники можуть бути одержані за статистичними даними, а які можуть виявитися матеріалом організаційно-економічної літератури, а інші необхідно одержувати у процесі безпосередніх досліджень студента.

Одним із відповідальних завдань є розробка методики одержання окремих показників.

З цією метою всі вихідні показники, які підлягають збору, рекомендується класифікувати наступним чином:

показники, одержані за даними статистичної звітності і бухгалтерського обліку (обсяг послуг, сума витрат, кількість місць для проживання);
показники, одержані шляхом проведення спеціальних обстежень (тип будівлі, режим роботи та інше).

Звітні дані повинні охоплювати, як правило, період за 2-3 роки, включаючи рік виконання курсової роботи. Для одержання спеціальних матеріалів і даних, яких немає в бухгалтерській і статистичній звітності, студент повинен самостійно провести необхідні розрахунки.

В основу проведення спеціальних “натуральних” обстежень краще за все покласти

хронометражні заміри, фотографії робочого часу, анкетні опитування та інше.

Основною формою документального оформлення матеріалів є табличні інформаційні документи. Вони можуть бути у вигляді зведень чи окремих таблиць. Широко можуть використовуватись графіки та діаграми. В усіх випадках необхідно перевірити взаємозв'язок показників в окремих формах (ідентичність одиниць виміру, період звітності тощо).

5. Аналіз одержання матеріалів, обґрунтування висновків і рекомендацій.

Зібраний матеріал підлягає ретельній обробці, в процесі якої здійснюється його упорядкування, тобто студент повинен перечитати і розподілити матеріал згідно плану курсової роботи.

Потім проводиться відбір матеріалу з точки зору можливості і доцільності його використання при обґрунтуванні пропозицій.

У процесі обробки матеріалів складаються таблиці, графіки, діаграми, тобто здійснюється аналітична обробка інформації з метою її подальшого узагальнення і обґрунтування рекомендацій.

Перед тим, як робити висновок (коротке викладення отриманих результатів), необхідно перевірити завершеність кожної окремої частини роботи і сутність аргументованої роботи в цілому. Лише після цього слід формулювати висновок по суті проблеми, з побічних питань та питань побічного значення.

Висновки рекомендується формулювати коротко і точно, не перевантажуючи їх цифровими даними і подробицями.

Пропозиції можуть мати як позитивний, так і негативний характер. Висуваючи ту чи іншу пропозицію студент повинен визначити їх ефективність.

6. Оформлення курсової роботи.

Зібрані і оброблені в процесі дослідження матеріали потребують чіткого і послідовного викладення. На цьому етапі виконання курсової роботи остаточно відпрацьовується матеріал усієї теми, її теоретична і практична спрямованість, відповідна література і стилістична форма, яка уточнює раніше оформлені наукові положення, висновки і рекомендації.

Загальними вимогами до викладення матеріалу курсової роботи є:

- чіткість побудови;
- логічна послідовність викладення матеріалу;
- переконливість аргументацій;
- точність формулювання;
- конкретність викладення результатів дослідження;
- обґрунтування пропозицій та висновку.

Курсова робота включає:

- титульний лист (Додаток №3);
- завдання (Додаток № 2)
- зміст;
- вступ;
- теоретичну частину;
- організаційну характеристику підприємства, на матеріалах якого виконується робота;
- аналіз стану питань, які досліджуються;
- обґрунтування і розрахунок ефективності рекомендацій;
- короткі висновки і пропозиції;

список літератури;

додатки.

Курсова робота виконується на папері формату А4 (210×297 мм). Поля: ліворуч - 30 мм, праворуч - 10 мм, зверху - 15 мм, знизу - 20 мм. При написанні курсової роботи з використанням комп'ютерного набору використовується 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman, кегль - 14 пт.

Титульний лист оформлюється згідно з формою (Додаток№3).

Зміст містить назву розділів курсової роботи і нумерацію сторінок. Текст розділів може включати підрозділи (параграфи). Розділи повинні бути пронумеровані арабськими цифрами в межах усієї роботи.

“Вступ”, “Висновки і пропозиції” нумеруються як розділи. Підрозділи (параграфи) необхідно нумерувати арабськими цифрами в межах кожного розділу. Номер підрозділу (параграфу) повинен складатися з номера розділу і номера підрозділу (Наприклад: 2.1 – перший параграф другого розділу)

Нумерація сторінок роботи повинна бути наскрізною, починаючи з титульного листа.

Досить складним і важким моментом у підготовці курсової роботи є написання вступу, що має першочергове значення, оскільки його зміст дає змогу визначити професійну підготовку майбутнього фахівця, його теоретичний та практичний рівень.

Найбільш оптимальним є вступ, в якому обґрунтовується актуальність теми, її значення; аргументується вибір предмету (об'єкту) дослідження; окреслюються його хронологічні, географічні та інші рамки; дається аналітичний огляд літератури, коротка характеристика джерел, які мають відношення до теми; визначається мета та конкретні завдання дослідження; окреслюється структура курсової роботи.

У процесі написання тексту потрібно виділяти абзаци (1,25 см).

Текст роботи викладається від третьої особи або у формі безособових речень, уникаючи займенників “я” та “ми”. Рекомендується вживати слово “автор”.

Вирази “у цьому році”, “у цей час”, “у минулому році” тощо необхідно замінити точною датою, вказувати рік і місяць. Після назви місяця слово “місяць” не пишеться.

Слід робити посилання на кожне запозичене положення чи точки зору. У ході цитування слід звірити текст і дати точний опис джерела, звідки взято цитату. Усі факти, положення, цитати, підрахунки, використані в курсовій роботі, повинні мати посилання на літературу, що була опрацьована.

Найбільш поширеними є посилання у тексті. У даному випадку посилання оформлюється у скороченому вигляді – береться в дужки. Наприклад: [3; 23], де перша цифра “3” означає номер використаного джерела, а друга – “23” – її сторінку.

Теоретична частина складається з аналізу літературних джерел і включає одне-два питання, які розкривають найважливіші теоретичні сторони проблеми. Цей розділ повинен бути тісно пов'язаний зі змістом теми.

Висновки і пропозиції повинні містити оцінку результатів роботи та відповідати меті курсової роботи.

Список літератури включає всі використані джерела, які розміщуються у порядку виявлення посилань в тексті роботи чи за їх значимістю в алфавітному порядку. Відомості про книги (монографії, підручники, довідники) повинні включати прізвища та ініціали автора, назву, найменування видавництва (журналу), назву серії, рік випуску, номер видання, сторінок, на яких розміщена стаття.

Літературні джерела необхідно вказувати в такій послідовності:

закони України;

постанови Верховної Ради та Кабінету Міністрів України;

накази, листи, інструкції міністерств, відомств, органів держадміністрації;

книги і брошури;

статті журналів, газет.

Додатки оформлюються як продовження курсової роботи на наступних сторінках. Кожен додаток починається з нової сторінки. У правому верхньому кутку розміщується слово “Додаток”.

При підготовці курсової роботи необхідно дотримуватись вимог правильного її оформлення. Це відноситься, в першу чергу, до ілюстрацій та таблиць.

Усі ілюстрації (схеми, діаграми, графіки) іменуються малюнками які нумеруються послідовно у межах розділу арабськими цифрами (наприклад “Рис. 1.2 – другий малюнок першого розділу). Малюнки повинні розміщуватись одразу після посилання на них у тексті роботи.

Цифровий матеріал, розміщений у курсовій роботі, рекомендується оформляти у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву, яка розміщена під словом “Таблиця”. Таблицю розміщують після згадки про неї в тексті. Під час посилання на таблицю в тексті вказують її повний номер, і слово “Таблиця” пишуть у скороченому вигляді (наприклад: див. табл. 3.2).

Студент повинен намагатися викладати текст курсової роботи літературною мовою.

Після закінчення роботи необхідно прочитати її всю, звертаючи увагу на взаємний зв'язок частин.

Обсяг курсової роботи повинен бути у межах 35-40 сторінок рукописного тексту. Текст повинен бути написаний розбірливим почерком, без помарок і виправлень, з одного боку на стандартних листах паперу. Допускається друкування тексту курсової роботи на комп'ютері.

7. Порядок подання роботи на рецензію і захист курсової роботи.

Виконана курсова робота здається керівнику. Рецензія на курсову роботу складається викладачем після її перевірки. В ній повинні бути висвітлені такі питання: позитивні сторони роботи, її недоліки, попередня оцінка роботи.

Якщо курсова робота виконана неправильно, має серйозні недоліки, то вона повертається для повного або часткового доопрацювання, відповідно до вказівок рецензента. До роботи, направленої для повторної перевірки, обов'язково повинна бути прикладена перша рецензія.

Під час підготовки до захисту курсової роботи студент повинен ознайомитись зі змістом рецензії, з'ясувати характер зроблених зауважень і підготувати на них відповіді.

Захист курсової роботи проводиться перед початком заліково-екзаменаційної сесії.

При вирішенні питання про оцінку курсової роботи після її захисту береться до уваги рівень виконання роботи, вміння студента пов'язувати теоретичні знання з практикою роботи підприємства, змістовність відповідей на поставлені питання.

Оцінка з курсової роботи виставляється в залікову книжку.

8. Список рекомендованої літератури:

1. Закон України “Про захист прав споживачів”, прийнятий 3 липня 1993;
2. Закон України “Про підприємництво”, прийнятий 27 березня 1991;
3. Закон України “Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті”, прийнятий 23 вересня 1994;
4. Закон України “Про рекламу”, прийнятий 3 липня 1996;
5. Закон України “Про туризм”, прийнятий 18 листопада 2003;
6. Інструкція про умови і правила здійснення підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристських послуг та контролю за їх дотриманням: Наказ Ліцензійної палати при Міністерстві економіки України та

- Державного Кабінету Міністрів України по туризму від 17 травня 1996р. № ЛП 12/26;
7. Інструкція про умови і правила провадження підприємницької діяльності, пов'язаної з організацією іноземного та зарубіжного туризму (ліцензійні умови), та контроль за їх дотриманням: Наказ Ліцензійної палати України та Державного комітету України по туризму від 12.01.1999р. № 5/1.;
 8. Инструкция о порядке выдачи субъектам предпринимательства специальных разрешений (лицензий) на деятельность, связанную с предоставлением туристических услуг.
 9. Положення про туристичний ваучер: Постанова колегії Держкомтуризму від 23 лютого 1994р. №7.
 10. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні
 11. Правила сертифікації готельних послуг: Державний комітет України по стандартизації, метрології і сертифікації: УкрСЕПРО, 1996.
 12. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание. «Альтерпрес».- К. 2001
 13. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы. Сертификация. ВИРА – Р «Альтерпрес». – К. 2001
 14. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. – К., 2001 «Книжный мир»
 15. Ваген Лин Ван Дер “Гостиничный бизнес” Ростов 2001
 16. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Навчальний посібник. К.- 1999
 17. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. – М., “Нолидж”, 199
 18. Джон Уокер Введение в гостеприимство. М. - “Юнити”, 1999
 19. Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности. –К. 2000
 20. Исмаев Д.К. “Международное гостиничное хозяйство” по материалам зарубежной публикаций. 1998
 21. Кабушкин Н.И., Бондаренко Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. «Новое знание». – М. 2000
 22. Коловец И.Л. «От постоялого двора до современного отеля» - М., 1985;
 23. Коллинз В.Р. «Работа за рубежом в индустрии туризма» М. 1999
 24. Кирилов А.Т. Маркетинг в туризме. С.-П -1996
 25. Кириллов А.Т. «Реклама в туризме» 2002
 26. Кривец В.Н. «Культур речи» - К., 1992;
 27. Кузнєцова Н.М. Основы экономики готельного та ресторанного господарства. Навчальний посібник. – К., 1997
 28. Лукьянова Л.Г. Интерьер гостиниц: Учебное пособие. – К.: 1991.
 29. Любїцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
 30. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
 31. Маринин М.М. “Туристские формальности и безопасность в туризме” М. 2002г
 32. Наров В.Д., Борисов К.Г. «Международные туристические организации» - М., 1997;
 33. „Правове регулювання туристичної діяльності в Україні”: станом на 1 травня 2004 р./ за ред. В.К. Федорченко.- К.: Юрінком Інтер, 2002

34. Рахов Г.М., Дорошенко В.П., «Санитарно – гигиенические требования к гостиницам», - К.,1979;
35. Роберт А. Браймер »Основы управления в индустрии гостеприимства» - М., 1995;
36. Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: 1997.
37. Скобник С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. Учебно-практическое пособие. «Юность» - М. 2001
38. Смолка С.И. «Правила хорошего тона» - М., 1980;
39. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000
40. Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості: Матеріали ІІ Міжнар. Нак.-практ. Конф., Київ, 10-11 жовтня. 2001 р. – К.: Вид-во «КІТЕП», 2001
41. Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. ЗАТ «Укрпрофтур». – К. 1999
42. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001
43. Ульянов В.А. « Малые гостиницы в индустрии гостеприимства» М. 2000
44. Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Збірник наукових статей «Розвиток туризму в Україні». – К.: 1995
45. Федерація профспілок України. Український інститут туризму. Проблеми міжнародного туризму: Збірник наукових статей. – К.: 1997
46. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2002
47. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000
48. Чибисов С.И. Бригадная организация труда в гостиницах. Учебное пособие. М., 1990
49. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес. Учебник. 1998
50. Ягодинский С.Н. «Наш этикет» - М., 1988;
51. Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. Авторизованный перевод Е.Б. Цыганова. Аспект пресс. М., 1995
52. С.И. Байлик. Гостиничное хозяйство. Учебное пособие. Дакор. К., 2006
53. В.І. Цибух, М.П. Сальська, В.В. Худо. Основи туристичного бізнесу. Навчальний посібник. К., 2006
54. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
55. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006

Додаткова література:

56. “Готелі Києва” К. 2001
57. “Готелі та інші місця для короткотермінового проживання” К. 2001
58. “Готелі та інші місця для короткотермінового проживання” К. 2002
59. Бюлетень туристичної інформації.
60. Справочник підприємця.

Журнали

63. .Международный туризм.
64. Пять звезд.
65. Гостиницы, рестораны, туризм.
66. Галицькі контракти.
- 67.Актуальная статистика. Отели.
- 68.Вояж.
69. Досьє досуга.
70. Туристические новости.

Приблизна тематика курсових робіт.

- 1 Організація служби прийому та обслуговування в готельному комплексі (на прикладі г/к „Турист”)
- 2 Впровадження та значення автоматизованих систем управління в готельному підприємстві.
- 3 Огляд готельних організаційних структур і систем за кордоном.
- 4 Історія розвитку індустрії гостинності.
- 5 Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії на Україні.
- 6 Організація інформаційно-рекламної діяльності готельного комплексу.
- 7 Організація інформаційно-рекламної діяльності туристичного підприємства (на прикладі туристичної фірми “КУТЕП-Тур”)
- 8 Управління якістю послуг готельного підприємства.
- 9 Культура обслуговування.
- 10 Управління номерним фондом на прикладі ВАТ „Готель „Прем’єр Палац”.
- 11 Значення класифікації засобів розміщення у вітчизняній та зарубіжній практиці.
- 12 Сертифікація готельних та туристських послуг у готелі.
- 13 Гостинність – “секретний елемент” обслуговування.
- 14 Сучасні інформаційні технології в управлінні готелями.
- 15 Значення готельних ланцюгів у розвитку індустрії гостинності.
- 16 Нормативно-правове забезпечення готельної індустрії.
- 17 Управління номерним фондом.
- 18 Місце індустрії гостинності в розвитку економіки України.
- 19 Значення стандартизації в галузі готельних послуг.
- 20 Державне регулювання розвитку індустрії гостинності.
- 21 Глобальні тенденції і перспективи розвитку готельної індустрії.
- 22 Організація управління готелями та туристичними комплексами різних форм власності.
- 23 Організація служби прийому та обслуговування (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”).
- 24 Управління номерним фондом (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”).
- 25 Управління номерним фондом (на прикладі г/к „Турист”).
- 26 Організація обслуговування на жилих поверхах готелю (на прикладі ЗАТ «Президент-готель»).
- 27 Організація обслуговування на жилих поверхах готелю (на прикладі навчально-виробничого готелю “Гостинність”)
- 28 Організація обслуговування на жилих поверхах готелю (на прикладі ВАТ г/к “ Братислава”).
- 29 Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі ВАТ г/к “Братислава”).

Титульна сторінка курсової роботи

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

КУРСОВА РОБОТА

з навчальної дисципліни “*Організація обслуговування в туристичних
комплексах та готелях*”

з теми:”

(вказується тема курсової роботи)

Студент(ка) _____ П.І.П. _____

_____ курсу _____ групи
відділення “Організація
обслуговування в готелях і
туристичних комплексах”
_____ форма навчання

(підпис студента)

_____ П.І.П. _____
(підпис)

Науковий керівник

Київ – 20 _____

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

КИЇВСЬКИЙ ТЕХНІКУМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ЗАВДАННЯ

На курсову роботу з навальної дисципліни “Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях”

Студенту спеціальності _____ курсу _____ групи _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема завдання

ВИХІДНІ ДАННІ

Курсова робота виконується в наступному обсязі:

1. Пояснювальна записка

2. Графічні частини проекту.

Лист 1

Лист 2.

Рекомендована література

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН Виконання курсової роботи

№	Зміст роботи	Обсяг роботи	Місяць та дні виконання															

Дата видачі “ _____ ” _____ 20__ р.

Термін закінчення ” _____ ” _____ 20__ р.

Викладач-керівник
курсної роботи _____

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алилуйко Е. А. Формирование коммуникативной компетентности менеджеров туризма в процессе изучения иностранного языка: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Алилуйко Елена Аркадьевна. – М., 2000. – 148 с.
2. Андреев В. И. Педагогика творческого саморазвития. Инновационный курс. Кн. 1. / В. И. Андреев. – Казань : Изд-во КГУ, 1996. – 567 с.
3. Андрієвська В.В. Професійна компетенція: теорія і практика її оцінки на заході // Наукове-методичне забезпечення діяльності сучасної професійної школи: Мат-ли Міжнарод. наук.-практ. конф. – К., 1994. – Ч. 1. – С.25-29.
4. Андрощук А. Рейтингова технологія навчання у вищих та середніх закладах освіти / А. Андрощук, О. Задорожна. – Луганськ, 1997. – 47 с.
5. Атанов Г. Обґрунтування та сутність діяльнісного підходу до навчання // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2002. – № 3. – С.85-94.
6. Бабанский Ю. К. Оптимизация учебно-воспитательного процесса / Ю. К. Бабанский. – М. : Просвещение, 1982. – 192 с.
7. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. – К.: ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
8. Балл Г. О. Категория «культура особистості» в аналізі гуманізації загальної та професійної освіти / Г. О. Балл // Педагогіка і психологія професійної освіти: результати досліджень і перспективи : [зб. наук. пр. / за ред. І. А. Зязюна.]. – К., 2003. – С. 51–61.
9. Баловсяк Н.В. Формування інформаційної компетентності майбутнього економіста в процесі професійної підготовки: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Баловсяк Надія Василівна. – К., 2006. –

302 с.

10. Бандура А. Теория социального научения. — СПб.: Евразия, 2000. — 320 с.
11. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Беспалько. — М. : Педагогика, 1989. — 190 с.
12. Беспалько В. П. Педагогическая технология / В. П. Беспалько, Л. В. Беспалько // Новые методы и средства обучения. — М. : Знание, 1989. — Вып. 12(6). — С. 3–53.
13. Бобиенко О. М. Теоретические подходы к проблеме ключевых компетенций / О. М. Бобиенко // Весник ТИСБИ. — 2003. — Вып. 2. — С. 1–3.
14. Богословский В. В. Общая психология / В. В. Богословский ; под ред. В. В. Богословского [и др.]. — М. : Образование, 1973. — 383 с.
15. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. Е.Б. Цыганова. — М.: Аспект-Пресс, 1995. — 381 с.
16. Бодалев А. А. Формирование понятия о другом человеке как личности / А. А. Бодалев. — Л. : БРЕШУ, 1970. — 135 с.
17. Вакуленко В. Форми і методи контролю якості знань і рівня професійної компетентності майбутнього викладача // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2003. - № 6. — С.109-121.
18. Вазина К. Я. Саморазвитие личности и модульное обучение / К. Я. Вазина. — Н. Новгород, 1991. — 122 с.
19. Вачевський М. В. Маркетинг для менеджера / М. В. Вачевський, М. І. Долішній, В. Г. Скотний. — Стрий : Просвіта, 1993. — 139 с.
20. Вдовиченко Р.П. Діяльність міського управління освіти з підвищенням управлінської компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів: дис. ... канд. пед. наук спец: 13.00.01 / Вдовиченко Раїса Петрівна. — К., 2006. — 250 с.
21. Вербицкий А. А. Активное обучение в высшей школе: комплексный подход / А. А. Вербицкий. — М. : Высшая шк., 1991. — 207 с.

22. Виноградов П. А. Туризм и здоровый образ жизни / П. А. Виноградов, В. И. Жолдак, В. Г. Камалетдинов // Основы физической культуры : учеб. пособ. – Челябинск, 1997. – Ч. 4. – С. 54–80.
23. Винокурова С. П. Личность в системе нравственных отношений / С. П. Винокурова. – Минск : Высшая шк., 1988. – 108 с.
24. Вікіпедія – вільна енциклопедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу :
<http://uk.wikipedia.org/>
25. Владимирова В.І. Педагогічні проблеми формування правової культури вчителя в історії вищої педагогічної школи України (1917 – 2002 рр.) : дис. ... канд. пед. наук спец. 13.00.01 / Владимирова Валентина Іванівна – К-д., 2002. - 195 с.
26. Выготский Л. С. Развитие высших психических функций / Л. С. Выготский. – М. : АПН РСФСР, 1960.– 500 с.
27. Галузевий стандарт вищої освіти : освітньо-професійна програма підготовки бакалавра галузі знань : 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 6.140101 «готельно-ресторанна справа». – К. : ЦПНМВ. – 2007. – 46 с.
28. Гейзерська Р.А. Формування професійно значущих якостей майбутніх магістрів економічного профілю у процесі фахової підготовки: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. / Гейзерська Раїса Анатоліївна – Донецьк, 2008. -254 с.
29. Годфруа Ж. Что такое психология : в 2 т. / Ж. Годфруа ; [пер. с фр. франц.]. – М. : Мир, 1992. Т. 2. – 1992. – 365 с.
30. Гончаренко С.У. Дидактична концепція змісту освіти // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: Зб. Наук. пр. – Київ; Вінниця: ДОВ „Вінниця”, 2002. – С.22-26.
31. Грузин Н. Е. Методика составления рабочих программ учебных

- дисциплін / Н. Е. Грузин, А. Е. Баштовой // Проблемы высшей школы : республ. науч.-метод. сб. – К., 1976. – Вып. 25 : Психолого-педагогические аспекты высшего образования. – С. 11–14.
32. Демаш А. В. Информационно-технологические решения УТИС для продажи услуг гостиниц // Туризм у ХХІ століттіб глобальні тенденції і регіональні особливості: Матеріали ІІ-ої Між нар. наук-практ. конф. – К.: Знання України, 2002. – С.371-378.
33. Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 р., № 583 // Офіц. вісник України. – 2002. – № 18 – С. 143-145.
34. Державна національна програма «Освіта» («Україна ХХІ століття»). – К. : Райдуга, 1994. – 26 с.
35. Демченко С.О. Розвиток професійно-педагогічної компетентності викладачів спеціальних дисциплін вищих технічних закладів освіти: дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Демченко Сергій Олександрович – Ч., 2005. – 225 с.
36. Дибкова Л. М. Індивідуальний підхід у формуванні професійної компетентності майбутніх економістів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Л. М. Дибкова. – К., 2006. – 23 с.
37. Драгомирова І. Концептуальні аспекти формування сучасного спеціаліста / І. Драгомирова // Вища шк. – 2002. – № 2/3. – С. 49–52.
38. Дробницкий О. Г. Проблемы нравственности / О. Г. Дробницкий. – М. : Наука, 1977. – 331 с.
39. Елькін М.В. Формування професійної компетентності майбутнього вчителя географії засобами проектної діяльності: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Елькін Марк Веніамінович. – Бердянськ, 2004. – 225 с.
40. Эльконин Д. Б. Психология игры / Д. Б. Эльконин. – М. : Педагогика, 1978. – 304 с.

41. Закон України “Про туризм” від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // ВВР України. – 1995. – № 31. – С. 241.
42. Заходи щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2003 р., № 390-р.
43. Зеер Э. Ф. Личностно-ориентированное профессиональное образование / Э. Ф. Зеер, Г. М. Романцев // Педагогика. – 2002. – № 3. – С. 16–21.
44. Зінченко В.О. Формування професійної спрямованості студентів економічних спеціальностей на початковому етапі навчання: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04/ Зінченко Вікторія Олегівна. – Луганськ, 2007. – 263 с.
45. Зорин И. В. Энциклопедия туризма : справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : ФиС, 2000. – 343 с.
46. Зорин И. В. Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме / И. В. Зорин. – М. : РМАТ, 1997. – 236 с.
47. Зорин И. В. Толковый словарь туристских терминов / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : Афины: INFOGROUP, 1994. – 180с.
48. Зорина Г. И. Освоение туристического опыта как центральная проблема профессионального туристского образования / Г. И. Зорина // Социальные основы и технологии педагогики в культурном, спортивном и туристском образовании населения. Историческое и культурное наследие городов России как фактор развития туризма : тезисы докл. и выст. на междунар. науч. конф., 14–15 мая 2001 г., Санкт-Петербург. Т. 1. – СПб., 2001. – С. 188–189.
49. Зорина Г. И. Формирование содержания образования в профессиональном лицее туристского профиля : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 „Теория и методика профессионального образования” / Г. И. Зорина. – М, 1998. – 20 с.

50. Зубко В. Рейтингова система оцінки навчальної роботи студентів / В. Зубко. – К., 1996. – 28 с.
51. Ильина Е. Н. Педагогические аспекты подготовки студентов к предпринимательской деятельности в процессе обучения туроперейтингу : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 „Теория и методика профессионального образования” / Е. Н. Ильина. – М., 1998. – 24 с.
52. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма / Н. И. Кабушкин. – Минск : БГЭУ, 1999. – 644 с.
53. Казанжи І.В. Підготовка майбутніх учителів початкових класів до позаурочної виховної роботи: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Казанжи Ірина Володимирівна. – Миколаїв, 2002. – 235 с.
54. Каліна К.Є. Моральне виховання студентської молоді на Слобожанщині (кінець ХІХ початок ХХ століття): дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.01 / Каліна Катерина Євгенівна. – Харків, 2008. – 225 с.
55. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. Ф. П. Красавина. – К.: Наук. Думка, 1990. – 224 с.
56. Квартальнов В. А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 496 с.
57. Квартальнов В. А. Стратегический менеджмент в туризме : современный опыт управления. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 491 с.
58. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-ХХІ, 2003 – С. 78–79.
59. Климов Е. А. Основы психологии : учеб. для вузов / Е. А. Климов. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 295 с.
60. Козиев В. Н. Психологический анализ профессионального

самосознания учителя: дис. ... канд. психол. наук. : 13.00.08 – Л., 1980. – 194 с.

61. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. ... канд. пед. наук.: 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. – Запоріжжя, 2008. – 248 с.
62. Коржунова Н. Роль економічних механізмів у вирішенні проблем розвитку туризму / Н. Коржунова / Географія і туризм: Європейський досвід : матеріали міжнар. наук. конф., Львів-Ворохта, 27–30 верес. 2007 р. – Львів, 2007. – С. 61–62.
63. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз ; пер. с англ. ; [под ред. Р. Б. Ноздревой]. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
64. Кочнев А. О. Технологии организации личностно ориентированного обучения в вузе / А. О. Кочнев // Современные технологии обучения: международный опыт и российские традиции : материалы XI междунар. конф. – СПб., 2005. – С. 146–151.
65. Кудрявцева Т. В. Формирование профессиональной готовности менеджеров туризма в системе дополнительного образования : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 „Теория и методика профессионального образования” / Т. В. Кудрявцева. – Г., 1999. – 21 с.
66. Кулюткин Ю. Н. Моделирование педагогических ситуаций / Ю. Н. Кулюткин, Г. С. Сухобская. – М. : Педагогика, 1981. – 207 с.
67. Культура і освіта фахівців туристської сфери: сучасні тенденції та прогнози : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – К., 2005. – 642 с.
68. Культурология и экскурсоведение : учеб. пособ. / К. В. Кулаев, Л. В. Курило, Г. И. Зорина, Г. И. Бабий. – М. : РМАТ, 1998. – 76 с.
69. Кухарев Н. В. На пути к профессиональному совершенству : кн. для учит. / Н. В. Кухарев. – М. : Просвещение, 1990. – 159 с.
70. Ландшеер В. Концепция «минимальной компетентности»

- / В. Ландшеер // Перспективы: вопросы образования. – 1988. – № 1. – С 25.
71. Липчук В., Бойко М. Дослідження якості обслуговування споживачів готельних послуг // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2006. - № 4. – С.27-34.
72. Лозовецька В. Т. Методика вивчення технологій галузевого виробництва : навч. посіб. / В. Т. Лозовецька. – К. : Ліра-К, 2006. – 284 с.
73. Лозовецька В. Т. Теоретичні та практичні аспекти організації навчання в нових соціально-економічних умовах /В.Т.Лозовецька // Наука і сучасність: зб. наук. пр. /НПУ ім. М.Драгоманова. –К.: Логос, 2005.- Т.50 – С. 67 - 78
74. Лозовецька В. Т. Професійні цінності сучасного фахівця туризму / В.Т.Лозовецька // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / Акад. пед. наук України. – К.-Вінниця : 2008.- Вип.16.- С.79 -84
75. Лозовецька В. Т. Практичні аспекти професійного становлення сучасного фахівця виробництва / В. Т. Лозовецька // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / Акад. пед. наук України. – К.-Вінниця : 2005. – С. 369–374.
76. Лозовецька В. Т. Проблеми професійної компетентності викладача в сучасних соціально-економічних умовах / В. Т. Лозовецька // Дидактика професійної школи : зб. наук. пр. / Акад. пед. наук України. – К.-Хмельницький, 2005. – С. 52–56.
77. Лозовецька В. Т. Теоретико-методологічні засади професійного навчання фахівців туризму в умовах ринку / В. Т. Лозовецька // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб.

- наук. пр. / Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України, Вінниц. держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського. – Вінниця : ДОВ Вінниця, 2005. – № 7. – С. 380–386.
78. Лозовецька В. Т. Теоретичні і практичні засади застосування компетентнісно-діяльнісного підходу у підготовці фахівця туризму / В. Т. Лозовецька // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи : зб. наук. пр. – К. : Тонар, 2007. – Вип. 1. – С. 28–35.
79. Лозовецька В. Т. Формування компетентності як головної передумови професійного становлення сучасного фахівця туризму / В. Т. Лозовецька // Культура і освіта фахівців туристичної сфери: сучасні тенденції та прогнози : матеріали III-ої міжнар. наук.-практ. конф., (Київ, 13–14 жовт. 2004 р.) / редкол. : Цибух В.І. (голова), Федорченко В. К. (співголова), Пазенок В. С. (співголова) [та ін.]. – К. : КУТЕП, 2005. – С. 76–81.
80. Ломов Б. Ф. Личность как продукт и субъект общественных отношений / Б. Ф. Ломов // Психология личности в социалистическом обществе. – М. : Наука, 1979. – С. 6–24.
81. Лукашук М.М. Дидактичні умови використання нових інформаційних технологій у навчанні біології і хімії в медичних коледжах: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Лукашук Микола Миколайович. – Тернопіль, 2007. – 180 с.
82. Лупінович С.М. Формування ціннісного ставлення до навчання в учнів молодших класів школи – комплексу естетичного виховання: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.07 / Лупінович Світлана Миколаївна. – Запоріжжя, 2006. – 163- с.
83. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посіб. / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
84. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 436 с.
85. Ляпидовская С. М. Инновационные педагогические курсы

- / С. М. Ляпидовская. – Караганда : Люмен, 1990. – 68 с.
86. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 1996. – 308 с.
 87. Маслоу А. Психология бытия / А. Маслоу ; [пер. с англ.]. – М. : «Рефл-бук» ; К. : «Ваклер», 1997. – С. 43–172.
 88. Мартенс Р. Социальная психология и спорт / Р. Мартенс. – М., 1979. – 176 с.
 89. Матяш Н. В. Самовоспитание профессиональной компетентности будущего учителя / Н. В. Матяш. – Брянск, 1994. – 160 с.
 90. Медликов А. В. Формирование готовности студентов к профессиональной деятельности в туристских фирмах: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 теория и методика профессионального образования – Сходня, 2000. – 119 с.
 91. Методика навчання і наукових досліджень у вищій школі Навч. Посібник / С.У.Гончаренко, П.М.Олійник та [та ін.]. – К.: Вища школа, 2003. – 323с.
 92. Мірошніченко О. В. Підготовка майбутнього вчителя до впровадження дидактичних технологій у початковій школі: дис. ... канд.. пед. наук: 13.00.04 / Мірошніченко Ольга Вікторівна. – Ізмаїл, 2009. – 215 с.
 93. Міхєєва Л.В. Формування мотивації вивчення педагогічних дисциплін майбутніми вчителями праці і професійного навчання: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Міхєєва Людмила Василівна. – Хмельницький, 2005. – 223 с.
 94. Мойсеюк Н.Є. Готовність до професійної діяльності: суть і шляхи формування // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: Зб. наук. пр. / Випуск 12. – Київ; Вінниця: ДОВ „Вінниця”, 2006. – С. 364-368.
 95. Мусис Н. Усе про спільні політики Європейського Союзу / Н. Мусис

- ; [пер. з англ.]. – К. : „К.І.С.“, 2005. – 466 с.
96. Модель компетенций как элемент системы управления персоналом // Новости турбизнеса. – 2007. – № 9/10. – С. 25-29.
97. Мокій А. І. Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку / А. І. Мокій, Я. М. Антонюк, Т. Т. Вжишневська. – Трускавець, 2000. – 275 с.
98. Мошняга Е. В. Социально-педагогические условия совершенствования подготовки специалистов туристской деятельности : автореф. дис. на соискание учен. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 „Теория и методика профессионального образования” / Е. В. Мошняга. – М., 1997. – 25 с.
99. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
100. Н. Мойсеюк Педагогіка: навчальний посібник - [5-е вид., доповнене і перероблене] – К, 2009. – 656 с.
101. Ничкало Н.Г. Дослідження проблем педагогіки і психології і туризму як складової теорії і методики професійної освіти //Туризм на порозі ХХІ століття: освіт, культура, екологія: Матеріали Міжнар. наук.– практ . конф. – К.: КІТЕП, 1999. – С.257-260.
102. Новейший словарь иностранных слов и выражений. – М. : ООО Издательство АСТ ; Мн. : Харвест, 2002. – 419 с.
103. Новиков Д. А. Статистические методы в педагогических исследованиях (типовые случаи) / Д. А. Новиков. – М. : М-Пресс, 2004. – 67 с.
104. Новикова Л. И. Школа и среда / Л. И. Новиков. – М., 1985. – 79 с.
105. Новий тлумачний словник української мови : в 3 т. / уклад. : В. Яременко, О. Сліпущко. – [2-е вид.]. – К. : Аконіт, 2006. Т. 1. – 2006. – 926 с.

106. Ожегов С. И. Словарь русского языка / С. И. Ожегов. – М. : Рус. язык, 1984. – 816 с.
107. Оконь В. Введение в общую дидактику пер. с польск. Л. Г. Кашкуревича, Н.Г. Горина М.,1990. – 222 с.
108. Організація навчально-виховного процесу : (з досвіду роботи вищих навчальних закладів I–II рівнів акредитації). – К., 2004. – Вип. 1. – 363 с.
109. Основы педагогического мастерства : учеб. пособ. для пед. спец. вузов / под. ред. И. Я. Зязюна. – М. : Просвещение, 1989. – 301 с.
110. Основы туристской деятельности : учеб. для учащ. турист. лицеев и колледжей. – М. : Российский международный институт туризма, 1992. – 240 с.
111. Павлютенкова Е. М. Профессиональное становление будущего учителя / Е. М. Павлютенков // Сов. педагогика. – 1990. – № 11. – С. 64–69.
112. Пазенок В. С., Федорченко В.К. Філософія туризму: Навч. Посібник. – К.: Кондор, 2004. – 268 с.
113. Педагогика: Большая современная энциклопедия / сост. Евгений Степанович Рапацевич. – Мн. : Современ. слово, 2005. – 720 с.
114. Педагогика : учеб. пособ. для студ. пед. ин-в / под ред. Ю. К. Бабанского. – М. : Просвещение, 1988. – 478 с.
115. Педагогіка туризму : навч. посіб. / за ред. В. К. Федорченка, Н. А. Фоменко, М. І. Скрипник, Г. С. Цехмістрової. – К. : Слово, 2004. – 185с.
116. Петрова Н. П. Коммуникативная компетентность учителя как условие формирования педагогического мастерства / Н. П. Петрова // Педагогическое образование для XXI века. – М., 1994. – С. 24–25.
117. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – М., 1989. – 216 с.
118. Петрук В.А. Теоретико-методичні засади формування базових

професійних компетенцій у майбутніх фахівців технічних спеціальностей: дис. ... доктор пед. наук : спец. 13.00.04 / Петрук Віра Андріївна – Вінниця, 2007. – 460 с.

119. Пироженко Н. Т. Педагогические и гуманитарные основы гуманитарной подготовки менеджеров туризма : автореф. дис. на соискание учен. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 „Теория и методика профессионального образования” / Н. Т. Пироженко. – М., 1998. – 19 с.
120. Платов В. Я. Деловые игры: разработка, организация, проведение : учебник / В. Я. Платов. – М. : Профиздат, 1991. – 192 с.
121. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1986. – 256 с.
122. Поваренков Ю. П. Критерии профессионализации и формирования структуры профессиональных способностей / Ю. П. Поваренков // Развитие и диагностика профессиональных способностей / под ред. Дружинина В. Н., Шадрикова В. Д. – М., 1991. – С. 26-29.
123. Поважна Л.І. Практична підготовка та її методичні особливості у процесі підготовки фахівців для сфери туризму // Методика навчання і наукових досліджень у вищій школі: Навч. Посібник / С.У.Гончаренко, П.М.Олійник та [та ін.]. – К.: Вища школа, 2003. – 323с. – С.244-257.
124. Поважна Л.І. Зміст і організація практичної підготовки молодших спеціалістів готельного господарства: автореф. ... дис. канд. пед. наук: 13.00.04 „Теорія і методика професійної ствіти” / Поважна Людмила Іванівна – К., 1997. – 24 с.
125. Полуда В. В. Сучасні вимоги і потреби ринку готельних послуг в контексті матеріального потенціалу готелів України / В. В. Полуда // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи : зб. наук. пр. – К. : Тонар, 2007. – С. 219–222.
126. Полуда В.В., Поважна Л.І (голова) [та ін.]. Галузевий стандарт вищої

освіти. Освітньо-кваліфікаційна характеристика та освітньо-професійна програма підготовки молодшого спеціаліста, напряму підготовки 0504 «туризм» зі спеціальності 5.050403 «Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах» – К., 2004. – 80 с.

127. Полуда В. В. Особистісні характеристики майбутнього фахівця готельної справи / В.В. Полуда // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / редкол. І. А. Зязюн (голова) [та ін.]. – К.- Вінниця : ДОВ «Вінниця», 2008. – Вип. 17. – С. 414–417
128. Полуда В.В. Особливості обслуговування майбутнього фахівця сфери обслуговування до професійної діяльності / В.В. Полуда // Науковий часопис// Соціологія, соціальна робота, соціальна педагогіка, управління.: К.- 2009. Серія 11. – Вип.8., - С. 23-28.
129. Полуда В.В. Соціальні аспекти формування професійної підготовки фахівця готельного господарства / В.В. Полуда/ // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія., теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / редкол. І. А. Зязюн (голова) [та ін.]. – К.- Вінниця : ДОВ «Вінниця», 2006. – Вип. 12. – С. 197–199.
130. Полуда В.В. Оцінювання професійної компетентності майбутнього фахівця готельної справи / В.В. Полуда/ // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія., теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / редкол. І. А. Зязюн (голова) [та ін.]. – Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2009. – Вип. 22. – С. 165–170.
131. Полуда В.В. Методичні рекомендації по проведенню ділової гри з використанням іноземної мови для студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 11 с.

132. Полуда В.В., Клименко І.М. [та ін.]. Програма навчальної практики для студентів спеціальності 5.14010101 „Організація обслуговування в готелях” галузі знань 1401 „Сфера обслуговування». - Київ: КУТЕП, 2009. – 21 с.
133. Полуда В.В., Клименко І.М. Програма технологічної практики для студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 15 с.
134. Полуда В.В., Клименко І.М. Програма виробничої практики для студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” та спеціалізації „Організація обслуговування в готелях і ресторанах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 12 с.
135. Полуда В.В., Клименко І.М., Земліна Ю.В. Навчальна програма дисципліни „Організація та технологія обслуговування в готелях” для студентів денної форми навчання спеціальності 5.14010101 „Організація обслуговування в готелях” галузі знань 1401 „Сфера обслуговування». - Київ: КУТЕП, 2009. – 23 с.
136. Полуда В.В., Клименко І.М. Навчальна програма дисципліни „Організація обслуговування туристів в готелях” для студентів денної форми навчання спеціальності 5.01020701 „Організація туристичного ” галузі знань 0201 „Культура». - Київ: КУТЕП, 2009. – 15 с.
137. Полуда В.В., Клименко І.М. Робоча програма дисципліни „Організація обслуговування туристів в готелях” для студентів денної форми навчання спеціальності 5.01020701 „Організація туристичного обслуговування” галузі знань 0201 „Культура». - Київ: КУТЕП, 2009. – 18 с.
138. Полуда В.В., Клименко І.М., Земліна Ю.В. Навчальна програма

дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” для студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 15 с.

139. Полуда В.В., Клименко І.М., Земліна Ю.В. Робоча програма дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” для студентів спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 28 с.
140. Полуда В.В., Клименко І.М., Земліна Ю.В. Методичні вказівки і тематика курсових робіт навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 22 с.
141. Полуда В.В., Клименко І.М., Земліна Ю.В. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” для спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 23 с.
142. Полуда В.В., Клименко І.М. Методичні рекомендації по підготовці та проведенню семінарських занять з навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” для спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 21 с.
143. Полуда В.В., Клименко І.М. Тестові завдання підсумкового контролю знань з навчальної дисципліни „Організація обслуговування в туристичних комплексах та готелях” для студентів

спеціальності 5.050403 „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” напрям 0504 „Туризм” - Київ: КУТЕП, 2009. – 80 с.

144. Пономарев Я. А. Обратная связь как феномен социально-перцептивных процессов в группе / Я. А. Пономарев. – М., 1981. –58 с.
145. Попова В. Р. Развитие профессиональной компетентности студентов педагогического колледжа: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 теория и методика профессионального образования – М., 2003. – 190 с.
146. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 р. // Галицькі контракти. – 2004. – № 5. – С 42–49.
147. Прейгер Д. Розвиток іноземного туризму в Україні в контексті розбудови міжнародних транспортних коридорів / Д. Прейгер, І. Малярчук // Економіка України. – 2001. – № 6. – С. 20–28.
148. Проблеми забезпечення конкурентоспроможності туристичних підприємств в Україні: теоретичні та практичні аспекти // Економічна теорія: сучасна парадигма та її еволюція на порозі ХХІ століття : матеріали міжнар. наук-практ. конф., 1–2 берез. 2000 р. / відпов. ред. Базилевич В. Д. – К., 2000. – С. 51–60.
149. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2004. - № 13. – ст.180.
150. Про додаткові заходи щодо забезпечення розвитку освіти в Україні. Указ Президента України від 25.05.2001. № 319 // Офіц. Вісник України. – 2001. - № 41. – С.18-45.
151. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : [навч. посіб.] / Петро Романович Пуцентейло. – К. : ЦУЛ, 2007. – 300 с.
152. Роджерс К. Взгляд на психотерапию, становление человека

- / К. Роджерс. – М. : Изд. группа «Прогрес», «Универс», 1994. – 480 с.
153. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
154. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб., 1998. – 688 с.
155. Савіщенко В.М. Педагогічні умови формування професійно значущих якостей майбутнього юриста в навчально-виховному процесі вищого навчального закладу: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Савіщенко Вікторія Миколаївна. – Запоріжжя, 2008. – 280 с.
156. Саф'янц Є. Зміст і структура професійної компетентності педагогічних кадрів / Є. Саф'янц // Проф. освіта. – 2004. – № 1. – С. 64–70.
157. Сидоренко В. К. Невідкладні проблеми психологічного супроводу модернізації освіти в Україні / В. К. Сидоренко // Трудова підготовка в закладах освіти. – 2005. – № 1. – С.28-32.
158. Сластенин В. А. Психология и педагогика : учеб. пособ. для студ., обучающихся по непер. специал. / В. А. Сластенин, В. П. Каширин. – М. : Академия, 2001. – 477 с.
159. Словарь иностранных слов / под ред. И. В. Лехина [и др.]. – М., 1964. – 784 с.
160. Смирнова Е. Э. Факторы, что определяют жизнедеятельность специалиста / Е. Э. Смирнова // Становление специалиста / под ред. Е. Э. Смирновой. – Л. : ВРУ, 1989. – С. 38–60.
161. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. К.: „Альтепрес”, 2009. – 446 с.
162. Сподін А. Освіта через усе життя - це право жити завтра / А. Сподін // Імідж суч. педагога. – 2004. – № 1. – С. 3–6.
163. Стариков И. М. Профессионализм кадров / И. М. Стариков. –

- Николаев : Темп, 1981. – 232 с.
164. Столяренко Л. Д. Основы психологии / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д., 1997. – 736 с.
 165. Стрельцова В.Ю. Соціальна адаптація студентів інституту культури і мистецтв до умов відкритого культурно-освітнього середовища: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / Стрельцова Вікторія Юрійвна. – Луганськ, 2009. – 199 с.
 166. Сучасні стандарти професійно-технічної освіти : зб. матеріалів конф. / за ред. Радкевич В. О. – К. : Наук. світ, 2008. – 350 с.
 167. Сучасний тлумачний словник української мови: 65 000 слів / За заг. Ред. д-ра філол. наук., проф.. В.В. Дубічинського. – Х.: ВД „Школа”, 2006. – 1008 с.
 168. Талызина Н. Ф. Методика составления обучающих программ / Н. Ф. Талызина. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1980. – 49 с.
 169. Танько Т.П. Теорія та практики музично-педагогічної підготовки майбутніх вихователів дошкільних закладів у педагогічних університетах: дис. ... доктора пед. наук: 13.00.04 / Танько Тетяна Петрівна. – Харків, 2004. – 450 с.
 170. Тарасенко Г.С. Інтегративність естетико-професійної підготовки вчителя як соціально важливий результат гуманітаризації вищої педагогічної освіти // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія., теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. / редкол. І. А. Зязюн (голова) [та ін.]. – К.-Вінниця : ДОВ «Вінниця», 2006. – Вип. 9. – С. 57–62.
 171. Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти: педагогічна майстерність, творчість, технології : зб. наук. пр. / редкол. : Н. Г. Ничкало, О. І. Щербак, І. А. Зязюн [та ін.] ; за ред. Н. Г. Ничкало. – К.-Х., 2007. – 550 с.
 172. Теорія і практика професійно-технічної освіти в контексті інтеграції України в європейський освітній простір : тези звіт. наук.-практ.

- конф., (23–24 квіт. 2008 р.) / за заг. ред. В. О. Радкевич. – К. : Всеукр. інформ.-аналіт. центр ПТО, 2008. – Ч. 1. – 217 с.
173. Теорія і практика професійно-технічної освіти в контексті інтеграції України в європейський освітній простір : тези звіт. наук.-практ. конф., (23–24 квіт. 2008 р.) / за заг. ред. В. О. Радкевич. – К. : Всеукр. інформ.-аналіт. центр ПТО, 2008. – Ч. 2. – 108 с.
174. Трофименко А.О. Формування навчальних компетентностей у майбутніх учителів предметів гуманітарного циклу: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Трофименко Анастасія Олександрівна. – Тернопіль, 2008. – 320 с.
175. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. А. Д. Чудновского. – М. : Экмос, 2000. – 400 с.
176. Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості : матеріали II-ї міжнар. наук.-практ. конф., (10–11 жовт., 2001 р.) / редкол. Цибух В. І. (голова) [та ін.]. – К. : Знання України, 2002. – 560 с.
177. Туристский терминологический словарь : справ.-метод. пособ. / сост. : И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : Сов. спорт, 1999. – 664 с.
178. Уваров В. Д. Международные туристические организации : справочник / В. Д. Уваров, К. Г. Борисов. – М. : Междунар. отношения, 1990. – С. 287.
179. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. проф. В. К. Федорченка ; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001. – 236 с.
180. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: Учебник: Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2006. – 880 с.
181. Федорченко В. К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг : навч. посіб. – К., 1999. – 76 с.
182. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник: Навч.

- посібник для студентів, аспірантів, викладачів / Київський ін-т туризму, економіки і права. – К.: Дніпро, 2000. – 155 с.
183. Федорченко В. К. Історія туризму в Україні : навч. посіб. / В. К. Федорченко, Т. А. Дьорова. – К. :Вища шк., 2002. – 195 с.
184. Федорченко В. К. Концепція підготовки працівників туристичної галузі / В. К. Федорченко // Освіта України. – 2004. – 20 квіт. (№ 30). – С. 2–3.
185. Федорченко В. К. Освіта кадрів туризму в контексті педагогічного процесу / В. К. Федорченко // Нові технології навчання : наук.-метод. зб. – 2006. Вип. 36 – С. 272-280.
186. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : ... автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Володимир Кирилович Федорченко. – К. , 2005. – 25 с.
187. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : [монографія] / В. К. Федорченко, за ред. Н. Г. Николо. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2004. – 472 с.
188. Фоменко Н. А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристичної освіти : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Н. А. Фоменко. – К. : Видав. Дім «Слово», 2005. – 216 с.
189. Формирование личности будущего специалиста // Педагогика. – 2003. – № 2. – С. 42–47.
190. Фромм Э. Теории личности / Э. Фромм, Е. Ериксона, Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 608 с.
191. Хьелл Л. Теории личности / Л. Хьелл, Л. Зиглер. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 608 с.
192. Цехмістрова Г.С. Діагностика якості процесу навчання при підготовці фахівців для сфери туризму // Педагогіка і психологія

професійної освіти. – 2002. - № 1. – С. 179-187.

193. Цявичене П. Ю. Теория и практика модульного обучения / П. Ю. Цявичене. – Каунас, 1989. – 160 с.
194. Чепик В. Д. О направлениях реформы системы туристского образования / В. Д. Чепик // Профессионально-квалификационная структура и образовательные стандарты в сфере рекреации и туризма : сб. доклад. и тезисов 1-й всерос. науч.-практ. конф. – М. : РМАТД 1997. – С. 18–19.
195. Чошанов М. А. Гибкая технология проблемно-модульного обучения : метод. пособ. / М. А. Чошанов. – М. : Нар. образование, 1996. – 160 с.
196. Шадриков В. Д. Проблема системогинеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – М., 1982. – С. 11–14.
197. Шеин С. А. Диалог как основа педагогического мышления / С. А. Шеин // Вопросы психологии. – 1991. – № 1. – С. 44–52.
198. Шелихова Н. И. Техника педагогического общения / Н. И. Шелихова. – М.-Воронеж : НПО «Модэк», 1998. – 128 с.
199. Шелтен А. Введение в профессиональную педагогику / А. Шелтен. – Екатеринбург, 1996. – 228 с.
200. Шищенко П.Г. Модель спеціаліста в сфері туризму // Туризм на порозі ХХІ століття: освіта, культура, екологія: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. – К.: КІТЕП, 1999. С. 134-137.
201. Эванс Дж. Маркетинг / Дж. Эванс, Б. Бермам ; авт. предисл. и науч. ред. А. А. Горячев ; [сокр. пер. с англ.]. – М. : Экономика, 1990. – 350 с.
202. Юцавичене П. А. Теория и практика модульного обучения / П. А. Юцавичене. – Каунас :Швиеса, 1989. – 272 с.
203. Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В. А. Ядов. – Самара : Самарский университет, 1995. –

186 с.

204. Яковлев Г. А. Экономика и статистика туризма :учеб. пособ. / Г. А. Яковлев. – М., 2003. – 240 с.
205. Якса Н.В. Основы педагогічних знань: навчальний посібник. – К.: Знання, 2007. – 258 с.
206. Великий тлумачний словник сучасної української мови [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://slovnyk.net/>
207. www.tourism.gov.ua
208. Highlights of Comprehensive Educational Reforms // Bulletin of the UNESCO Pricipal Pederal Office for Asia and the Pacific. – 1988. – № 29 – 36 p.
209. Hymes D. H. On Communicative Competence // The Communicative Approach to Language Teaching. - Oxford University Press. – P.5-26.
210. Kaczmarek I. Product turystyczny albo jak organizowac poznawanie swiata / I. Kaczmarek, A. Stasiak. – Lodz : VL, 2002.
211. Krebs L. K. The Effectiveness of the Internet as a Marketing Tool in Tourism / L. K. Krebs. – Ontario : University of Waterloo, 2005. – 172 p.
212. Krech D. Element of Psychology / D Krech., R. Crutchfield, N. Livson. – E.J., 1969.
213. Lschburg W. Historische Gasts-tl Jtten in Europa / W. Lschburg W. Hartwig. – Leipzig : Edition Leipzig, 1970. – 136 p.
214. Marketing Management: Conseps, Practice and Cases / Robert W. Haas, Thomas R. Wotruba. – Piano, (Texas) : Buisness Publications Inc., 1983. – 513 p.
215. Principles of marketing / Charles W. Lamb Jr., Joseph F. Hair Jr., Carl Mc Daniel. – South-Western P. C. : Cincinnati (Ohio), 1992. – 757 p.
216. Richards G. Tourism Marketing Education in Europe. ATTT Presentation / Richards G. – London, May, 13,1997 –P. 6–8.
217. Rogers C. R. A theory therapy, pesenility and interpersonal relationship,

- as developed in client-central framework. In S. Koch (Ed.) *Psychology: A study of a science* (Vol. 3, pp. 184–256) / C. R. Rogers.– New York : McGraw-Hill.
218. Schaetzing E. *E Management in Hotellerie und Gastronomie*. – 3 Aufl. – Berlin, 1985. – S. 31-32.
 219. Schaetzing E. *E Marketing in Hotellerie und Gastronomie*. //FALK. – Berlin, 1980. – S. 117-142.
 220. Trim J.L.M. *Credit system for modern language learning by adults// Draft outline of a European unit: The Communicative Approach to Language Teaching*. - Oxford University Press. – P.100-102.
 221. Thomae H. *Das Individuum und Seine Welt. Eine Persönlichkeits theome*, 2 Vollid neu bearbeitete Auflage. Verlag für Psychologie. Dr. C.I. Hogrefe – Yottingen, Toronto, Lurich, 1988. – 218 p.
 222. *Tourism Highlights 2005 Edition*, World Tourism Organization.
 223. UNWTO NEWS. Issue 1/2006.
 224. Vern T. *International Marketing* / T. Vern T., S Ravi. – 6-th ed. The Dryden Press, 1994. – 725 p.
 225. Witt C.A., Muhlemann A.P. *The implementation of total quality managment in tourism: some guidelines* // *Tourism Managment*. – 1994. – V. 15. – N 6. – S. 416-424.
 226. Łozowiecka W. *Konceptualne postawy kształcenia zawodowego wobec rynku pracy* / Walentina Łozowiecka // *Edukacja zawodowa w aspekcie przemian społeczno-gospodarczych wyzwania - szanse - zagrożenia*. – Bydgoszcz, 2007. – P. 108–117.
 227. Łozowiecka W. *Uwarunkowanie efektywności pracy zawodowej we współczesnych społeczno-ekonomicznych warunkach : materiały konferencyjne* / Walentina Łozowiecka. – Wyższa szkoła bezpieczeństwa w Poznaniu. – Poznań, 2006. – P. 311–320.