**Тема 12.**[**Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259316)**.** [**Анімаційні послуги в готелях**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259315)

**Мета заняття:**Знати взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг. Вміти формувати асортимент додаткових послуг відповідно до  типу  та категорії закладу. Розуміти  сутність анімаційної діяльності та струк[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)и анімаційного процесу в готелі. Вміти  спроектувати анімаційну програму в готелі. Володіти етапами реалізації та проведення анімаційної програми та прораховувати ризики реалізації.

**План роботи**

1. Безкоштовні  додаткові послуги, організація їх надання в готельному господарстві.

2. Платні додаткові послуги, організація їх надання в готельному господарстві.

3. Організація надання  транспортних послуг для гостей готелю

4**.** Технологія анімаційного процесу

5. Проектування анімаційних програм для [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ських готелів

6. Проектування анімаційних програм для курортних готелів

**Хід роботи**

Вивчаючи дану тему студенти мають приділити увагу побутовому обслуговуванню мешканців готелю, що є невід'ємною частиною готельного сервісу. До основних послуг, що надаються готелями безкоштовно відносять: виклик швидкої допомоги, таксі, користування медичною аптечкою першої

допомоги;доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу, збереження цінностей та грошей, що здаються за описом, побудка, прибирання номеру за вимогою.

До додаткових платних послуг відносять організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок  користування предметами куль[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)но-побутового призначення і господарського призначення в готельних господарствах.

Студенти повинні усвідомити, що асортимент додаткових послуг та їх оплата залежать від категорії та типу готельного підприємства.

Організація транспортного обслуговування гостей є різновидом додаткових послуг і заслуговує особливої уваги. Під час розгляду цього питання слід вивчити організацію обслуговування [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ів що подорожують на власному транспорті, процес укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і [кемпінг](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198869&displayformat=dictionary)ах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат.

Під час вивчення теми студенти повинні ознайомитись із сутністю готельної анімації, її видами, функціями.

Слід засвоїти що надання готелем анімаційної послуги залежить від структури служби дозвілля і розваг та типу готелю. Сама послуга є безкоштовною. Тому важливо знати вимоги до готелю щодо запровадження анімаційних програм.

Для організації якісних анімаційних послуг важливо вивчити світові тенденції готельної анімації, знати класифікацію анімаційних послуг курортних готелів, технологію анімаційного процесу, стани розробки і проведення анімаційної програми.

**Рекомендовані джерела**

*Основна література: 2,11,12,14,15,20*

*Додаткова література: 25,26,27,25*

*Internet-ресурси: 36,37,38,39,40,41,42*

**Завдання для студентів**

1. Опишіть технологію надання ряде безкоштовних послуг:

-       побудка;

-       виклик швидкої медичної допомоги;

-       надання першої медичної допомоги;

-       виклик лікаря;

-       надання преси в номер;

-       надання сніданку в номер.

2. Наведіть  приклад  технології  надання   платної  додаткової      послуги в підприємстві готельного господарства.

3. Опишіть організацію надання транспортних послуг для гостей готельного господарства.

4. **Спроектувати анімаційну програму в готелі**(за вибором студента з погодженням викладача  із враховуванням категорії готелю).

**Тестові завдання**

*1.  До найбільш типових послуг, які надають консьєржі, належать:*

a)  замовлення обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;

b)  прибирання номерів;

c)  реєстрація прибулих.

*2.   Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу за додаткову оплату такі види послуг:*

a)  виклик швидкої допомоги;

b)  доставка в номер кореспонденції;

c) побудка у визначений час;

d)  надання спортивного інвентарю.

*3.  Процедура прокату автомобілів :*

a) вік туриста не менше 21 року і не перевищує 70 років;

b)  паспорт і водійське посвідчення;

c)  лише за наявності кредитної карти;

d)  всі відповіді правильні.

*4.     До складу додаткових платних послуг не входить:*

a)  прокат предметів культурно-побутового призначення;

b)  анімаційні послуги;

c)  надання першої медичної допомоги.

*5.     До складу додаткових платних послуг входить:*

a)  надання харчування у номер;

b)  прокат автомобіля;

c)  доставка багажу у номер.

*6. В ході анімаційного процесу аніматор допомагає туристам :*

a)        побачити об'єкти дії;

b)       почути необхідну інформацію;

c)        спробувати зробити подібне самому;

d)       всі відповіді правильні.

*7.   Під час формування анімаційної програми слід враховувати:*

a)     національність гостей;

b)     настрій гостей;

c)      почуття гумору гостей.

*3.   Що не має відношення до анімації:*

a)     містерія;

b)     раус;

c)     карнавал?

*8.   Анімаційна програма це:*

a)     частина програми відпочинку;

b)     платна додаткова послуга;

c)     всі відповіді правильні.

*9.   Функції анімаційних готельних програм:*

a)     принести прибуток готелю;

b)     утримати гостя в готелі;

c)     зробити відпочинок цікавим.

*10.   Важливою рисою аніматора є:*

a)       тактовність;

b)       акторські здібності;

c)       порядність.