**Тема.** [**Теоретичні основи сервісної діяльності**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259311)

**Мета заняття:**Знати сутність детермінант сервісної діяльності. Усвідомити технологію гостинності та характеристику основних етапів надання послуг та процесу обслуговування.

**План роботи**

1. Готельна послуга, як складова сфери послуг

2. Поняття технології гостинності

3. Уніфікація готельних послуг

4. Поняття якості послуг

5. Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю

6. Концепції гостинності

**Хід роботи**

Під час вивчення теми студенти повинні усвідомити що функціональні якості гостинності виражаються через розвиток сервісних струк[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary), відносин суб'єктів і об'єктів відтворення стійкого соціально-культурного настрою людей. Суб'єктом сервісу в готельному господарстві є професійний організатор з реалізацією функціональної сервісної спрямованості. Об'єктом виступає відвідувач, що тимчасово мешкає в номері готелю. Суб'єкти перетворюють тимчасове мешкання об’єкту на надійний, [ефект](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивний спосіб подолання втоми. Створений комфорт в готелі виступає системою гарантій культурно-психологічної стійкості, що спрямована на зміцнення життєздатних якостей відвідувача.

Крім того, важливо зрозуміти що готельне господарство як самостійний елемент інфраструктури вирішує одне з протиріч між індивідуальними потребами людини та відчуженням соціального середовища (як то - самотність, безвихідне становище, незахищеність). І тут, саме - сервіс в готельному господарстві формує у відвідувачів стійке соціально-психологічне самопочуття та надійний захист. Для створення стійкого підвищеного тонусу у відвідувачів готелю необхідно створити цілий комплекс заходів (доместикація, адаптація, сервісні дії, ергономіка, софтизацїя), який носить назву «продуктивна активність готелю».

Студентам слід засвоїти сутність детермінант сфери послуг: сервіс, послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування, особливості готельних послуг.

Під час вивчення теми студенти повинні ознайомитись з існуючими концепціями гостинності: технологічною, гуманітарною, комерційною. А також знати характеристику основних моделей гостинності.

Особливу увагу належить приділити моделюванню сервісного процесу в готелях різних типів.

**Рекомендовані джерела:**

*Основна література: 16,17,21*

*Додаткова література : 25,27,28*

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

**Завдання для студентів**

1. Скласти модель сервісного процесу в готелях наступного типу (на вибір):

* діловий готель,
* [мотель](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198880&displayformat=dictionary),
* [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичний готель,
* туристично-спортивний готель,
* агроготель,
* конгрес-готель,
* спа-готель.

1. Підготуйте презентацію на 7-10 слайдів, щодо комплексній автоматизації бронювання послуг :

- Система управління рестораном (Point Of Sales);

- Система управління заходами (Sales &amp; Catering);

- Система телефонного сервісу (Telephone Management System);

- Система електронних ключів (Key System);

- Система електронних мінібарів (Mini bar System);

- Система інтерактивного телебачення (Video Services System);

- Система енергозбереження (Energy Management System);

- Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);

- Система складського обліку та калькуляції (Food &amp; Beverage),

- Система фінансово бухгалтерського обліку (Accounting System);

- Система центрального бронювання (Central Reservation System)

- Система Інтернет бронювання (Web Reservation System)

- Система кадрового обліку (Human Resource System);

- Система безпеки (Security System).

**Тестові завдання**

***1.****Гостинність як науковий термін – це…*

а) система заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарчих і культурних запитів гостей туристичних підприємств, їх запобігливого обслуговування наданням низки послуг;

б) результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача;

в) сукупність економічних відносин, які утворюються у процесі виробництва, реалізації та організації споживання цих послуг;

г) результат діяльності готельного підприємства, спрямованої на задоволення відповідних потреб туриста.

***2.****Характерною особливістю сучасного обслуговування в готелі є…*

а) централізація реалізації послуг;

б) децентралізація реалізації послуг;

в) спеціалізація готельних  послуг;

г) диверсифікація готельних послуг.

***3.****Готельні послуги поділяються на:*

 а) основні і додаткові;

б) основні і допоміжні;

в) платні і безкоштовні;

г) послуги розміщення і харчування.

***4.****Додаткові послуги з точки зору задоволення попиту на них доцільно поділити на групи, що:*

а) полегшують перебування туристів у готелі і туристичному районі;

б) збагачують знання туристів про район, країну;

в) надають послуги харчування;

г) підвищують рівень комфорту в номерах.

***5.****До групи додаткових послуг, що підвищують рівень комфорту в номерах, відносять:*

а) подання закусок і напоїв у номер;

б) медичні та косметичні процедури;

в) встановлення додаткового обладнання в номері;

г) організація екскурсій та зустрічей.

д) створення умов для проведення конференцій та ін.

***6.****Темоцентричні ефекти досягаються за рахунок:*

а) своєчасного оновлення матеріально-технічної бази;

б) ергономіки, софтизації;

в) підвищення конкурентоспроможності закладу розміщення;

г) адаптації, сервісних дій;

д) наближення умов перебування у готелі до домашніх;

е) правильного розподілу фінансів на підприємстві.

***7.****Гасло «Клієнт завжди має рацію» – це детермінанта:*

а) комерційної концепції гостинності;

б) гуманітарної концепції гостинності;

в) інформаційної концепції гостинності;

г) технологічної концепції гостинності;

***8.****В основі комерційної концепції гостинності лежить:*

а) розробка технологічних стандартів;

б) оптимальне поєднання кількості та якості послуг;

в) нагляд за дотриманням персоналом належної поведінки;

г) облік динаміки цін та послуг.