МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Методичні рекомендації для підготовки до практичних та семінарських занять

з навчальної дисципліни

Етнічні особливості гостинності

підготовки бакалаврів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва напряму)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Укладач: *Гузар Уляна Євгенівна*

к.е.н., доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Львів-2019

Методичні рекомендації для підготовки до практичних та семінарських занять з навчальної дисципліни «Етнічні особливості гостинності» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». 17 с.

Розробник: доцент, к.е.н. Гузар У.Є.

Затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Протокол від “02” вересня 2019 року № 1

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

_____ (Голод А.П.)

(підпис) (прізвище та ініціали)

© Гузар У.Є., 2019

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. Індустрія гостинності та її соціально-економічна роль у розвитку готельно-ресторанної справи

Тема 1. Феномен гостинності

Еволюція гостинності в контексті соціокультурних змін. Аспекти інституту гостинності.

Семінарське заняття № 1

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Проблеми та виклики, які переживає сьогодні інститут гостинності.
2. Основні наукові підходи до розуміння гостинності.
3. "Гість" як головний об'єкт діяльності індустрії гостинності.
4. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.
5. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні

Тема 2. Гостинність як соціокультурне явище у формуванні етнічних особливостей гостинності

Категорійний апарат, на якому базується феномен гостинності. Природа та функції гостинності.

Семінарське заняття № 2 і 3

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Основні етапи гостинності.
2. Форми гостинності.
3. Види гостинності.

Робота в групах над кейсами.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. Історичні аспекти розвитку етнічних особливостей гостинності

Тема 3. Історичні особливості становлення етнічності

Поняття етнічності. Особливості формування етнічних особливостей гостинності.

Семінарське заняття № 4

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Гостинність в культурі народів світу.

2. Етнічні особливості гостинності в добу античності.

Тема 4. Етнічні особливості гостинності у Середньовіччі

Заклади гостинності та особливості їх формування в Давній Греції та Давньому Римі.

Семінарське заняття № 5

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Розвиток системи закладів гостинності в середньовічній Європі при монастирях і рицарських орденах.
2. Особливості формування традицій гостинності в Стародавній Русі.

Тема 5. Культура французького кулінарного мистецтва

Вплив французького кулінарного мистецтва на формування національної кухні країн Європи і Америки.

Семінарське заняття № 6

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Перший ресторан у Парижі.
2. Етнічні особливості французького кулінарного мистецтва.

Тема 6. Дворянські етнічні особливості гостинності у Великій Британії

Функціонування каретних готелів XVIII ст. у Великій Британії.

Семінарське заняття № 7

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Готельно-ресторанний бізнес у Великій Британії XVIII ст.
2. Становлення сервісу обслуговування на американському континенті: постоялі двори і таверни.

Тема 7. Традиції обслуговування в ресторанах Європи та Америки XVIII ст. – XIX ст.

Готелі і ресторани Європи і Америки кінця XVIII ст. – XIX ст. – національна кухня, традиції і нові форми обслуговування.

Семінарське заняття № 8

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Особливості формування європейського готельно-ресторанного бізнесу кінця XVIII ст. – XIX ст.
2. Етнічні особливості американського обслуговування у ресторанах та готелях кінця XVIII ст. – XIX ст.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. Етнічні особливості гостинності як феномен побутової культури українського народу

Тема 8. Українські ритуальні особливості гостинності *(2 год.)*

Сутність, характерні ознаки культури гостинності. Гостинність, як комунікативний феномен.

Семінарське заняття № 9

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Ритуальний характер української гостинності .
2. Приймання гостя – своєрідний ритуал в Україні.

Практичне заняття № 1

Проведення навчальної екскурсії у закладах готельно-ресторанного бізнесу, які характеризуються спеціальними етнічними особливостями гостинності.

Тема 9. Символіка української гостинності

Символіка української гостинності. Гостинність як ознака національного характеру українців: моральні цінності, спосіб життя, тип поведінки.

Практичне заняття № 2

Проведення навчальної екскурсії у закладах готельно-ресторанного бізнесу, які характеризуються спеціальними етнічними особливостями гостинності.

Тема 10. Етнічні особливості гостинності різних регіонів України

Етнічні особливості індустрії гостинності західного регіону України. Культура обслуговування Східної України. Етнічні особливості гостинності Північного регіону України. Характеристика етнічних особливостей гостинності у південних областях України.

Практичне заняття № 3

Театралізоване дійство – представлення студентами власного погляду етнічних особливостей української гостинності в різних її проявах: як в часовому просторі, так і у відображенні різноманіття її форм та видів.

В інсцинізацію повинні входити такі елементи: подорож в добу античності і знайомство із характерними представниками тогочасних закладів гостинності, ритуал прийому гостя в українській культурі, аристократичний бал при дворі імператора, родинне святкування Різдва, феєрична ярмаркова гостинність.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 4. Характеристика етнічних особливостей гостинності країн світу

Тема 11. Етнічні особливості гостинності європейських країн

Інновації в культурі обслуговування розвинених країн Європи – Німеччина, Франція, Норвегія, Фінляндія

Семінарське заняття № 10

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Сучасні етнічні особливості індустрії гостинності у Німеччині.
2. Сучасні етнічні особливості індустрії гостинності у Франції.
3. Сучасні етнічні особливості індустрії гостинності у Норвегії.
4. Сучасні етнічні особливості індустрії гостинності у Фінляндії.

Практичне заняття № 4

КЕЙС «ВИБІР ТИПУ РЕСТОРАНУ ДЛЯ РОЗВИТКУ КУРОРТУ»

Курорт Coconut Plantation Resort.

Керівництво компанією Blackfield Hawaii Corporation при ухваленні рішення про найбільш сприятливий тип ресторану при розвитку курорту Coconut Plantation Resort зіштовхнулося з низкою проблем. Новий ресторан повинен стати додатковим до вже наявних. Крім того, він не повинен повторювати типи аналогічних закладів, розташованих поблизу від нього в курортній зоні. Планувалося, що в новому ресторані буде 150-200 посадкових місць і він буде розташовуватися між готелями першої лінії, кварталами житлових будинків і основним шосе.

Точки зору стосовно типу нового ресторану серед учасників обговорення розділилися. Всі пропозиції передавали Бобу Куперу - віце-президентові з розвитку – і містили:

• родинний ресторан з помірними цінами, в якому пропонували б сніданки, обіди, вечері;

• ресторан класу „люкс”;

• ресторан швидкого харчування;

• ресторан для ланчей і обідів на основі стейків або відбивних,

• а також спеціалізовані типи ресторанів – тематичні, наприклад, італійські.

Опис курорту Coconut Plantation Resort.

Курорт Coconut Plantation Resort, розташований на східному березі острова Кауай, осторонь від шосе № 56, менш ніж за дві милі від самого великого острова Капаа і приблизно за вісім миль від Ліхуе. Компанія Blackfield Hawaii Corporation спеціалізується на будівництві комерційних і житлових будинків. Компанія не хоче займатися операційними питаннями й експлуатувати зведені нею споруди, а воліє будувати для інших структур, яким вона здає їх в оренду і які ними керують. Курортний комплекс займає 90 акрів землі і має власний пляж. На 50 акрах побудовані готелі. Це Holiday Inn – 311 номерів, Kauai Beach Boy – 243 номера, Islander Inn – 200 номерів. Частина території, що залишилася, призначена для житлових будинків, торгового центру Market Place, двох додаткових готелів і незалежного ресторану, саме про який йде мова.

Кондомініуми і готелі за планом повинні мати наступні структурні елементи: 1) готелі: Travelodge – 350-400 номерів; Hawaiian Pacific Resort - 297 номерів; 2) кондомініуми: першої черги (50% - з однією спальнею, 50% - з двома) – 180 квартир; другої черги (100% з однією спальнею) – 180 квартир.

Торговий центр Market Place цілком завершений і в даний час уже діє. В ньому безліч роздрібних магазинчиків, оформлених у полінезійському стилі, де продають ювелірні вироби, предмети з обробленої слонової кості, предмети народного мистецтва, сувеніри, різні продукти харчування й інші товари, привабливі для туристів.

Ресторани, що розташовані на курорті Coconut Plantation Resort

На курорті Coconut Plantation Resort є кілька ресторанів. Вони розташовані як у готелях, так і по сусідству з ними або біля торгового центру. В кожному з трьох готелів є ресторан і в кожному з двох нових готелів він передбачений. В торговому центрі і поруч з ним розташовані декілька ресторанів:

- швидкого харчування – кафе-морозиво, мексиканський ресторан, китайський ресторан, кафе (спеціалізація – гамбургери);

- інші типи – пропонують стейки, рибу, відбивні, Buzz's Steakhouse, J.J.'s Boiler Room.

За винятком ресторанів швидкого харчування і J.J.'s Boiler Room, усі готельні ресторани і незалежні ресторани пропонують харчування три рази на день. Попит на сніданок швидше за все вже досяг свого піку. В зв’язку з цим Buzz's Steakhouse вирішив відмовитися від сніданків, а інші ресторани такі, як Holiday Inn і Spindrifter, - збільшили тривалість сніданку, щоб він захоплював частину ланча. Holiday Inn в останній час запропонував нову послугу – полуденний буфет для груп японських туристів.

Усі ресторани діють на основі концепції обмеженого меню і пропонують різні види стейків і відбивних, морські продукти в обмеженому асортименті тощо. Створюється враження, що на курорті Coconut Plantation Resort особливої розмаїтості в ресторанах зі столами не спостерігається. Всі заклади, за

виключенням Kauai Beach Boy, - філії сітьових структур, в яких обмежений асортимент меню є основою стандартизації й ефективності.

Опис Кауаі

Острів Кауаі розташований в північній частині ланцюга Гавайських островів, що в 20 хв. польоту від Гонолулу. Завдяки достаткові листя і прекрасних тропічних рослин він відомий як острів-сад. На острові майже ідеальний клімат. Норма річних опадів у різних частинах острова неоднакова. Так, Вайаліль – саме мокре місце в США з рекордним рівнем опадів у 486 дюймів за рік, а всього на відстані 20 миль від нього, у Кекахе річний рівень – 20 дюймів, у Лихує – 40 дюймів на рік. Велика їх частина випадає в період з жовтня по квітень, а січень – найдощовіший місяць.

Туризм на Кауаі

Кауаі звичайно розглядався як останній з найвідвідуваніших туристами островів через унікальну красу і полінезійську атмосферу. Острів також є популярним місцем для проведення уїк-ендів або коротких відпусток жителями Гонолулу. Серед тих, хто відвідує острів, 55% - люди, які подорожують самостійно, інші – в складі груп.

У кожному з готелів курорту є принаймні один ресторан, в якому обслуговування здійснюється за столами. Всі вони пропонують триразове харчування. Розмаїтість і якість їжі та послуг нагадує харчування і послуги на Coconut Plantation Resort. Звичайно всі ці курорти оформлені в національному полінезійському стилі і пропонують аналогічні блюда в ресторанах. Найближчий до Coconut Plantation Resort – курорт Coco Palms Resort, що має 416 номерів. Він розташований південніше на 2 милі. Coco Palms був побудований серед столітніх кокосових пальм у місці, де в минулому королі Кауаи вершили свій суд. Загальний декоративний стиль Coco Palms - полінезійський: котеджі з очеретяними дахами, палаючі смолоскипи, барабани, каное й інші атрибути, типові для південних широт Тихого океану. В Coco Palms є ресторан, що називається Coconut Palace. Автори статей про індустрію подорожей часто згадують про цей ресторан, називаючи його не інакше, як „заклад, що одержує нагороди”. В ньому можна спробувати екзотичні полінезійські блюда, наприклад, kupa bei maka (суп із зеленої папайї).

Купівельні звички жителів кондомініумів

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Hawaii, показало, що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Там також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно, вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

Купівельні звички жителів кондомініумів

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Hawaii, показало,

що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

Питання для обговорення кейсу

1. Яка додаткова інформація необхідна для вибору типу нового ресторану?
2. Які критерії слід враховувати під час розробки концепції нового ресторану?
3. Які можливі ринкові сектори будуть користуватися послугами ресторану?
4. Яку маркетингову стратегію слід обрати до відкриття ресторану?
5. Який вплив мають купівельні звички туристів на діяльність ресторанів?
6. Які пропозиції можна зробити щодо вдосконалення роботи ресторану на курорті?
7. Який тип ресторану Ви обрали би для курорту Coconut Plantation Resort?

Тема 12. Етнічні особливості розвитку американської індустрії гостинності

Характеристика сучасних закладів готельно-ресторанного бізнесу у США. Етнічні відмінності у сфері обслуговування американських ресторанів.

Семінарське заняття № 11

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

1. Сучасні заклади готельного-ресторанного бізнесу у США.
2. Сучасні етнічні особливості формування закладів готельно-ресторанного бізнесу у США.

Практичне заняття № 5

КЕЙС «ВИБІР СТРАТЕГІЇ ПЕРЕПОЗИЦІОНУВАННЯ НА РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»

Готель Solitaire Lodge з Нової Зеландії Комета Галлея

«Комета Галлея – велика подія! Важко відшукати іншу, подібну до неї подію, навколо якої можна побудувати програму просування готелю на привабливому американському ринку!» - саме про це міркував Рег Тернер, працелюбний власник Solitaire Lodge, переповнений ентузіазму. Попередні заявки закривали всі шість номерів його готелю на наступні шість місяців, але на наступний період замовлень поки було мало.

Місце розміщення й опис Solitaire Lodge

Готель розташований в прекрасному місці поруч зі спокійним і чудесним озером Таравера, в 15 км від Роторуа, Нова Зеландія. Роторуа – сама по собі велика туристська принада для туристів як із самої Нової Зеландії, так і з інших

країн. Щодня на аеродромі міста здійснюють посадку рейсові літаки з Окленда і з аеропорту Christchurch International. Щоб добратися до озера Таравера, можна скористатися дорогою, побудованою на місці колишньої стежки і минаючої між місцевими туристськими визначними пам'ятками – Блакитним і Сірим озерами. Пройшовши повз селище Берид Віллідж, дорога далі – близько 7 км – до Таравера йде через зарості чагарнику.

Озеро непостійне – воно то спокійне, то містичне і тривожне. Туристи, що прибувають на озеро, на початку часто говорять про присутність у цих місцях жахливого містера Таравера, що часто напускає туман, який ховає його від сторонніх очей. Будинок готелю розташований наприкінці дороги – на мисі. До нього веде доріжка з кругляка, обрамлена листяними квітучими деревами і чагарником місцевого різновиду. Ближче до будинку гостей – великі металеві ворота. Якщо вони відкриті, можна під'їхати прямо до дверей старого котеджу, розташованого в центрі загального архітектурного ансамблю. Він служить загальною їдальнею і місцем спілкування гостей.

Розкіш і усамітненість

Якщо дивитися з боку котеджу, праворуч і ліворуч від нього розташовані номери – по три в кожному крилі. В кожному номері є все необхідне для проживання, а через їх високі (від полу до стелі) вікна відкривається прекрасний вид на озеро. Першою реакцією багатьох гостей, що прибувають у ці місця вперше, буває почуття благоговіння перед красою, що відкривається їх поглядові і відчуженості від усього земного. Стіни кімнат оброблені деревом новозеландських порід, що створює в номерах атмосферу сільського зачарування. Розкішні меблі дуже зручні. Кожен номер складається зі спальні і ванної кімнати. Поруч з основним будинком розташоване невелике куполоподібне водоймище природного походження з гарячими джерелами, якими гості користуються як басейном.

Якщо відійти від будинку трохи вбік, можна побачити прекрасно доглянуту доріжку, що веде до озера, до якого близько 100 м. По дорозі до води відкривається чудесна панорама околиць. Наприкінці доріжка виводить до сараю для човнів, що стоїть на невеликій галявині і пристані. Якщо подивитися на Solitaire Lodge від озера, знизу нагору, то мимоволі відзначаєш цікавий профіль будинку. Його шестикутна форма органічно доповнює природні кути мису, на якому воно стоїть. Багато гостей з замилуванням говорять про повну гармонію будинку і місця.

Історія

Рег Тернер відвідав озеро Таравера незабаром після прибуття в Нову Зеландію з району Карибського моря. Народжений в Англії і здобувши там освіту, Рег навчився літати під час восьмирічної служби в Королівських повітряних силах. Рег прибув у Нову Зеландію, маючи в кишені 3 тис. дол. і мріючи, що він буде володіти і керувати готельним будиночком для рибалок-аматорів. Випадковий візит на озеро Таравера зміцнив його бажання. За порадою агента з нерухомості, який повідомив йому про сприятливий котедж і землю, Рег позичив гроші і придбав місце, що і стало потім Solitaire Lodge.

Один раз Рег приймав заможну американську пару, що відвідувала Нову Зеландію, прибувши туди на круїзному кораблі Queen Elizabeth, де й побачили брошуру про цей будиночок. Наприкінці свого візиту пара сказала Регу, що послуги занадто дешеві і пожертвувала йому 500 дол. для реставрації будинку. У цей момент Рег прийняв рішення відшукати кошти, щоб побудувати готель, орієнтований на заможних американців.

Коли Solitaire Lodge почав діяти, його послуги були орієнтовані на людей, які приїжджали ловити форель. Сезон рибного лову, коли дозволяється ловити рибу, продовжується з 1 листопада по 30 червня. Крім риболовлі гості гуляли околицями, а Рег супроводжував їх в якості екскурсовода. Кампанія просування будувалася на рекламуванні прекрасної риболовлі і професійних послуг, що надає Тернер. Брошури з рекламою риболовлі, поширювалися в різних місцях, де було багато туристів і відпочиваючих. Рег вирішив зробити своїм ринком іноземних туристів, які вже прибули в Роторуа і його околиці, а також жителів Нової Зеландії, що шукають місце для короткого відпочинку. Ніяких конкурентів з аналогічними послугами поблизу від нього не було. Так, готель Huka Lodge, який також орієнтується на заможних гостей, розташовувався на відстані 50 миль. Для Рега він став зразком, орієнтуючись на який він створював свій Solitaire Lodge в надії перевершити оригінал. Діяльність Solitaire Lodge постійно активізувалася щоправда часом досить сумбурно. З метою просування свого готелю Тернер з'їздив у США, де взяв участь у зборах аматорів лову форелі на наживку. Там він виступив із пропозицією організувати польоти зі США в Нову Зеландію тим, хто хоче добре половити форель. Однак його поїздка виявилася невдалою. Проте він довідався, що ті, хто бажає ловити на наживку, воліють ловити рибу з берега озера або ріки. Крім того, знаходячись у США, Тернер зрозумів, що в американців інші уявлення про будинок для рибалки, ніж у нього. Американські аматори лову очікують від житла не розкоші, а спартанської обстановки.

Зміна характеру продукту

Тернер зрозумів, що якщо він бажає, щоб його готель був привабливим для американського ринку, його послуги необхідно змінити. Він вирішив використовувати американську концепцію «сільського готелю» - частини будинку для гостей у сільській місцевості, в яких пропонується «відпочити від усього». Щоб краще познайомитися з цим підходом, Тернер подорожував США, відвідавши своїх колишніх клієнтів, їх друзів і деяких агентів з організації поїздок у Лос-Анджелесі та Нью-Йорку. Основою просування його готелю стало гасло «Приїжджайте і відпочиньте в сільському готелі в Новій Зеландії». Однак тільки через неформальну думку його новий бізнес зростав досить повільно. Врахувавши це, Тернер поставив рекламні щити уздовж дороги між Роторуа й озером Таравера і число клієнтів зросло.

Вибух інтересу

Вибух інтересу до Solitaire Lodge відбувся після того, як про нього з'явилася стаття в журналі Jetaway, що видає і роздає в польоті авіакомпанія Air New Zealand. Рег побачив великі можливості подібних PR-просувань і

спробував познайомитися ближче з авторами, що пишуть про індустрію подорожей як у Новій Зеландії, так і в США.

Ринок аматорів лову риби на наживку

У Новій Зеландії зусилля Рега в просуванні свого готелю були спрямовані на швидко зростаючий ринок аматорів лову риби на наживку, що забезпечував йому 200 замовлень на рік. Рег побачив привабливі перспективи для себе на цьому ринку, однак припинив виходити на нього через агентів з організації поїздок, бо зрозумів, що набагато ефективніше діяти за допомогою брошур, що розповсюджуються в компаніях з прокату автомобілів і пришляхових рекламних щитів.

Solitaire Lodge одержав велику популярність після відвідування його представником дуже престижного журналу Hideaway. У результаті цього відвідування з'явилася стаття, в якій розхвалювався Solitaire Lodge: сільський відпочинок при дуже високій якості обслуговування. Тернер негайно підвищив ціни, але помітив, що число заявок відразу зросло в порівнянні з попереднім періодом, коли він користувався лише брошурами і пришляховими рекламними щитами. Його готель тепер чітко позиціонувався як розкішне місце для відпочинку біля озера, в яке люди, що побували там, повертаються знову і знову. Тернер відзначив, що його місце стало користуватися попитом на проведення нарад представників невеликого бізнесу, які замовляли його на три дні. Тернер почав думати, що якщо розширити цей напрямок бізнесу, Solitaire Lodge можна перетворити в невеликий, але національного значення мініринок з'їздів і конференцій. Для стимулювання попиту Тернер продовжував користуватися можливостями PR, виступаючи в шоу по радіо і даючи інтерв'ю авторам, які пишуть про туризм і відпочинок, - це допомагало підтримувати й усталювати імідж Solitaire Lodge і його власний – спортсмена, мисливця, людини, яка живе на природі, гарного оповідача. Комета Галлея, якою він скористався з успіхом для себе, ще більше розпекла його амбіції і змусила подумати про велику кампанію просування. Результатом цього стало чергове підвищення цін в його готелі.

Питання для обговорення до кейсу

1. Як Ви прокоментуєте стратегію перепозиціонування, якою скористався власник готелю?
2. На вашу думку, що було головним для успіху Solitaire Lodge: реклама, PR, перепозиціонування чи якісь інші фактори?
3. Які PR-акції Ви могли б запропонувати для просування готелю на ринку туристських послуг?
4. Які рекомендації Ви можете надати власнику готелю з приводу залучення гостей?
5. Які додаткові послуги може надавати готель з метою підвищення попиту?
6. Який вплив відіграє концепція готелю в його перспективній діяльності?

Тема 13. Сучасні аспекти розвитку етнічних рис гостинності в Японії

Практичні аспекти розвитку етнічних рис гостинності в японських ресторанах. Інновації у сфері обслуговування закладів готельно-ресторанного бізнесу в Японії.

Семінарське заняття № 12

Підготовка презентаційного матеріалу студентами та виступ із захистом на теми:

3. Сучасні заклади готельного-ресторанного бізнесу у Японії.
4. Сучасні етнічні особливості формування закладів готельно-ресторанного бізнесу у Японії.

Практичне заняття № 6
КЕЙС «ГОТЕЛЬ «N»: НАЯВНІ ПРОБЛЕМИ»

«N» – невеликий готель на острові в Карибському морі. У ньому немає ні телевізора, ні газетного кіоску, є тільки лише телефон. Дивлячись на океан з пляжу, що примикає до готелю, гості можуть бачити хвилі, які розбиваються на бар'єрному рифі, - прекрасному місці для риболовлі й підводного полювання. Рекламні брошури готелю обіцяють туристам відпочинок від стресу ділового життя в цьому тропічному раї, про переваги якого вони можуть судити за фотографіями з бунгало під солом'яним дахом і пальмами. Проте коли гості прибували в цей рай, перше враження разюче відрізнялося від образа, створеного рекламою. Готель складався з головного корпуса (ресепшен, ресторан і бар – на першому поверсі, кімнати для гостей – на другому), будинки для співробітників і 12 бунгало для гостей. Водій автобуса, який доставляв гостей, висаджував їх між головним корпусом і будинком для співробітників. Замість морських просторів гості змушені були спостерігати задні двері кухні, простирадла на мотузках й машину, що стояла над домкратом. Адміністрація готелю не досить піклувалася про те, яке в гостей буде перше враження. Самі співробітники виросли на острові й тому приймали морський вид як належне. Під'їзд до готелю був спроектований так, щоб обслуговуючому персоналу було зручніше переносити валізи гостей. Керівництво готелю навіть й не замислювалося про те, що багато хто з гостей на острові вперше й налаштовані на дещо інший прийом. Потік клієнтів став зменшуватися.

Питання для обговорення до кейсу

1. Проведіть аналіз ситуації.
2. Охарактеризуйте специфіку маркетингу послуг.
3. Внесіть рекомендації з поліпшення ситуації, що склалася в готелі.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Законодавча та нормативна

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).

2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К.: Держстандарт України, 2004. – 17 с.

3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К.: Держстандарт України, 2003. – 13 с.

4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К.: Держстандарт України, 2006. – 28 с.

6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.

7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.

8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.

9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.

10. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К.: КНТ, 2007. – 457 с.

Базова

11. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.

12. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б. М., Дудкін П. Д., Паляниця В. А., Стойко І. І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.

13. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

14. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.

15. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.]., за заг. ред. Н. О. П’ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с. 101

16. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.

17. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

18. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 541 с.

19. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

20. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. – Київ: "Видавництво Ліра-К", 2016. – 280 с.

Допоміжна

21. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.

22. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. – К.: Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.

23. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 325 с.

24. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. – К.: МАПА, 2011. – 602 с.

25. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012.

26. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.

27. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.

28. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.

29. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

30. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

Інформаційні ресурси

31.Аналітичні публікації з проблем гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.

32.Верховна Рада України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rada.gov.ua. 102

33. Всесвітня рада з туризму та подорожей (WTTC) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.wttc.org/.

34. Державна туристична Адміністрації. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tourism.gov.ua/.

35. Державний Фонд фундаментальних досліджень України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dffd.gov.ua/.

36. Держкомстат України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/.

37. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://3umf.com/doc/449/.

38. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kurortservice.-com/uploads/assets/file/per.pdf.

39. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prohotel. tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439.

40. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf.

41. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak.

42. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nau.kiev.ua.

43. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm.

44. Наукова бібліотека ім. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua.

45. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrbiz.net.