

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан географічного факультету

Мирослав ЗАЯЧУК

«29» серпня 2025 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

**ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ
ГОСТИННОСТІ**

(назва навчальної дисципліни)

обов'язкова

Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм
(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм і рекреація"
(код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"
(шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Факультет Географічний
(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська

Чернівці 2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Технологія готельної справи та організація послуг гостинності** складена відповідно освітньої програми «Міжнародний туризм».

Розробник: *Круль Галина Ярославівна* – доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр.н., *Заячук Оксана Григорівна* – доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр.н.

Викладач, що забезпечує читання даної навчальної дисципліни:
Заячук Оксана Григорівна, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, канд. геогр. наук

Погоджено
з гарантом ОП «Міжнародний туризм»

 **Тетяна СКУТАР**

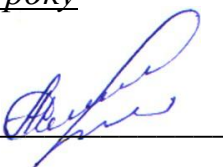
Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму
Протокол № 1 від «26» серпня 2025 року

Завідувач кафедри географії
та менеджменту туризму

 **Олександр КОРОЛЬ**

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від «28» серпня 2025 року

Голова навчально-методичної ради
географічного факультету

 **Наталія АНДРУСЯК**

1. Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні загальних та фахових навичок з організації і технології готельного обслуговування, здатності використовувати набуті теоретичні знання на практиці (в готелях та аналогічних закладах розміщення).

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Історія туризму», «Технологія туристської діяльності», «Організація туризму», «Інформаційні системи і технології в туризмі». «Технологія ресторанної справи та організація послуг харчування».

2. Результати навчання У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких компетентностей:

- здатність планувати та управляти часом (ЗК13);
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (ФК2);
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (ФК6);
- розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем (ФК8);
- здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних формсмажорних обставинах (ФК9);
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації (ФК13);
- здатність до технологічного забезпечення й організації послуг гостинності в готелях, ресторанах і подібних закладах розміщення та харчування за різними видами туризму та рівнями обслуговування у відповідності до існуючих стандартів (ФК19).

Програмні результати навчання:

- застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР6);
- організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання Стандартів якості і норм безпеки (ПР9);
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10);
- володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності (ПР11);
- застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР12);
- управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері (ПР17);
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань (ПР19);

виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР20);

знати сутність послуг розміщення і харчування у складі туристичного продукту;

технологічні процеси та операції, пов'язані з наданням послуг розміщення і харчування.

Вміти організовувати готельне та ресторанне обслуговування туристів із дотриманням технологічного забезпечення якості послуг розміщення і харчування за різними видами туризму та рівнями обслуговування (ПР36).

Опис навчальної дисципліни Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Технологія готельної справи та організація послуг гостинності</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	3	5	5,0	150	2	30	-	-	30	90	-	Іспит

Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма					Заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	лаб	сем	інд	с.р.		л	лаб	сем	інд	с.р.
Змістовий модуль 1.												
Теоретичні основи готельного господарства												
Тема 1: Поняття „гостинності”. Ретроспективний аналіз розвитку готельного господарства	10	2	2			6	9	1				8
Тема 2: Види сучасних засобів розміщення	12	2	2			8	11	1				10
Тема 3. Системи класифікації готелів у світі	8	2	2			4	10		2			10
Тема 4. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	12	2	2			8	16	2				12
Тема 5. Основні фонди готельного господарства	8	2	2			4	4		2			4
Разом за ЗМ	50	10	10	-	-	30	50	4	4	-	-	44
Змістовий модуль 2. Основи технологічного процесу надання готельних послуг												
Тема 6: Формування предметно-просторового середовища готелю	16	2	2			12	14	2	2			10
Тема 7. Інженерно технічне устаткування готельних комплексів	8	2	2			4	10					10
Тема 8. Особливості початкової фази обслуговування клієнтів в готелях	8	2	2			4	12		2			10
Тема 9: Обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)	12	2	2			8	10	1	1			8
Тема 10: Діяльність служби номерного фонду	12	2	2			8	8					8
Тема 11: Організація і технологія виконання прибираль-	12	2	2			8	11	1				10

них робіт у готелі											
Тема 12: Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі	8	2	2			4	8				8
Тема 13: Організація і на дання додаткових послуг у готелях	8	2	2			4	8				8
Тема 14: Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	8	2	2			4	11				10
Тема 15: Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки у готелях	8	2	2			4	8				8
Всього Модуль 2	100	20	20			60	100	4	6		90
Всього годин	150	30	30			90	150	8	8		134

Тематика лекційних занять із переліком питань

№	Назва теми з основними питаннями
1	Тема 1: Поняття „гостинності”. Ретроспективний аналіз розвитку готельного господарства Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність» 2. Зміст основних понять готельного господарства 3. Еволюція індустрії гостинності 4. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж 5. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії
2	Тема 2: Види сучасних засобів розміщення 2.1 Основні підходи до класифікації засобів розміщення. 2.2 Класифікація засобів розміщення туристів за UNWTO. 2.3 Типи готельних підприємств залежно від призначення. 2.4 Спеціалізовані готелів.
3	Тема 3. Системи класифікації готелів у світі 3.1 Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. 3.2 Особливості американської класифікації готелів і мотелів. 3.3 Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. 3.4 Класифікація готелів в Україні (в радянські роки). 3.5 Сучасна класифікація готельного господарства України.
4	Тема 4. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста 1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю. 2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. 3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів 4. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста
5	Тема 5. Основні фонди готельного господарства 1. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства. 2. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства

6	<p>Тема 6: Формування предметно-просторового середовища готелю</p> <p>6.1. Організація прилеглої до готельних будівель території.</p> <p>6.2 Характеристика основних блоків приміщень готелів.</p> <p>6.3 Роль інтер'єру й озеленення у формуванні іміджу готелю.</p>
7	<p>Тема 7. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів</p> <p>7.1 Характеристика санітарно-технічного устаткування</p> <p>Облаштування господарсько-питного водогону і каналізації</p> <p>7.1.2 Протипожежний водогін та системи пожежогасіння</p> <p>7.1.3 Гаряче водопостачання готельних комплексів</p> <p>7.1.4 Системи опалення в готелях</p> <p>7.1.5 Кондиціонування і вентиляція повітря</p> <p>7.1.6 Централізоване видалення пилу</p> <p>7.1.7 Системи сміттєвидалення</p> <p>7.2 Ліфтове устаткування</p> <p>7.3 Електроустаткування</p> <p>7.4 Слабкострумове господарство</p>
8	<p>Тема 8. Особливості початкової фази обслуговування клієнтів в готелях</p> <p>8.1 Організаційна структура готельного підприємства</p> <p>8.2 Технологічний цикл обслуговування клієнтів</p> <p>8.3 Організація бронювання у готелях</p> <p>8.3.1 Основні терміни, що використовуються при бронюванні</p> <p>8.3.2 Види бронювання</p> <p>8.3.3. Форми та засоби бронювання</p> <p>8.3.4 Автоматизовані системи бронювання</p> <p>8.3.5 Функції відділу бронювання та обов'язки персоналу</p> <p>8.3.6 Технологічний процес бронювання місць у готелях</p>
9	<p>Тема 9: Обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)</p> <p>9.1 Поняття про процес реєстрації гостей у готелі</p> <p>9.2 Сутність передреєстраційного етапу</p> <p>9.3 Реєстрація гостей у готелях</p> <p>9.4 Визначення номера і тарифів</p> <p>9.5 Оплата готельних послуг</p> <p>9.6 Видача ключів від номера і супровід гостя</p> <p>9.7 Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні</p> <p>9.8 Організація виїзду з готелю</p> <p>9.9 Нічний аудит</p>
10	<p>Тема 10: Діяльність служби номерного фонду</p> <p>10.1 Функції служби обслуговування номерного фонду</p> <p>10.2 Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду</p> <p>10.3 Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки</p> <p>10.4 Організація роботи покоївки</p> <p>10.5 Організація і технологія прибиральних робіт</p> <p>10.6 Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни</p>
11	<p>Тема 11: Організація і технологія виконання прибиральних робіт у готелі</p> <p>1. Організація прибиральних робіт</p> <p>2. Підготовка номерів до заселення</p> <p>3. Технологія прибирання номерів</p> <p>4. Технологія прибирання приміщень загального користування</p> <p>5. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення прибиральних заходів</p> <p>6. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни</p> <p>7. Санітарно-гігієнічне приладдя</p>

12	Тема 12: Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі 1. Заклади ресторанного господарства при готелі 2. Організація сніданку у готелях 3. Обслуговування в обідній час 4. Організація "шведського столу" 5. Обслуговування в номерах готелю 6. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі
13	Тема 13: Організація і на дання додаткових послуг у готелях 1. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту 2. Послуги з бронювання квитків і оренди транспортних засобів 3. Екскурсійні послуги і послуги "зустрічі-проводи"
14	Тема 14: Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами 1. Професійна етика працівників готельних підприємств 2. Клієнти готельних підприємств та їх типи 3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами 4. Конфліктні ситуації та їх вирішення
15	Тема 15: Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки у готелях 1. Організація заходів по забезпеченню пожежної безпеки в готелях 2. Охорона праці і техніка безпеки в готелях

Теми лабораторних занять

№	Назва теми	К-сть годин
1	Назва: Термінологічний апарат готельного господарства Завдання: Ознайомитися з основними термінами готельного господарства Результати: Знати основні терміни і поняття готельного господарства	4
2	Назва: Типологія сучасних засобів розміщення Завдання: Ознайомитися із найпопулярнішими видами засобів розміщення у світі Результати: Презентація про основні види засобів розміщення (з усною доповіддю)	2
3	Назва: Причини успіху всесвітніх готельних мереж Завдання: Підготувати інформацію про одну із всесвітніх готельних мереж, проаналізувати причини створення, успіху та особливості діяльності Результати: Презентація про обраний готельний ланцюг (з усною доповіддю)	2
4	Назва: Системи класифікації готелів у світі Завдання: Підготувати інформацію про один із найдорожчих	4

	(найрозкішніших) та най дешевших (найгірших) готель у світі чи в Україні. Проаналізувати складові їх нього комфорту Результати: Презентація про обрані готелі (з усною доповіддю)	
5	Назва: Оцінка розташування готелів у планувальній структурі м. Чернівці Завдання: Ознайомитися з особливостями розташування готелів у Чернівцях, визначити їхню цільову аудиторію та проаналізувати асортимент пропонованих послуг та цінові пропозиції Результати: Екскурсія або відеозустріч із працівниками готелів (адміністраторами) з подальшим обговоренням	2
6	Назва: Предметно-просторове середовище готелю Завдання: Ознайомитися з вимогами Національного стандарту України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» Результати: Знання вимог, що ставляться до внутрішнього простору готелів різних категорій (усні відповіді + тестування)	10
7	Назва: Інженерно-технічне устаткування готелів Завдання: Ознайомитися з вимогами до інженерно-технічного устаткування готелю за лежко від його категорії (на основі вимог до готелів Національного стандарту «Послуги туристичні. Класифікація готелів» та ДБН В.2.2-20:2008 «Будівлі і споруди. Готелі») Результати: Знання вимог, що ставляться до інженерно-технічного обладнання готелів (тести)	6

Зміст завдань для самостійної роботи

№	Назва теми	К-сть год
1	Найвидатніші постаті готельної індустрії: їхній внесок у розвиток готельного бізнесу	4
2	Розвиток готельного господарства в Україні	2
3	Спеціалізовані засоби розміщення	4
4	Типи готельних підприємств залежно від призначення	4
5	Системи класифікації готелів в США, європейських країнах, Китаї, Індії та ін. країнах	4
6	Еволюція архітектурних форм будівель готелів	4
7	Сучасні архітектурні концепції готельних будівель	4
8	Види основних фондів готельного господарства	4
9	Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю	4
10	Вмеблювання готельних приміщень	4
11	Естетична організація внутрішнього середовища готелю	4

12	Санітарно-гігієнічне обладнання готельних комплексів (системи водопостачання, каналізації, гарячого водопостачання, опалення, кондиціонування, вентиляції, видалення сміття та пилу)	4
13	Організація та функції адміністративно-управлінської служби	4
14	Функції та обов'язки працівників служби прийому і розміщення гостей	4
15	Використання різних методів розрахунку у готелях	4
16	Функції та обов'язки працівників служби обслуговування номерного фонду	4
17	Використання електронних замикаючих систем у готелях	4
18	Вимоги до готельної постільної білизни і текстилю залежно від категорії готелю	4
19	Санітарно-гігієнічне приладдя індивідуального використання	4
20	Посадові обов'язки та кваліфікаційні вимоги до працівників інших готельних служб	4
21	Екскурсійні послуги при готелях	4
22	Типологія клієнтів готельних підприємств та особливості роботи з ними	4
23	Обов'язки працівників готелю в екстрених ситуаціях	2
24	Причини травматизму у готелях	2
	Всього	90

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю. За умови проходження навчальних тренінгів на платформі Prometheus та інших фахових платформах, виконання усіх завдань та отримання сертифікату, студент може отримати додатково 10 балів до підсумкової оцінки.

Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

1. словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
2. практичні заняття (підготовка презентацій та семінарів),
3. електронне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні методи з використанням платформи MOODLE і Google-Meet),
4. самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

Система контролю та оцінювання

Методи контролю:

– усний (доповіді здобувачів вищої освіти під час практичного/семінарського заняття, захист презентації);

– тестовий (до змістових модулів 1, 2 та підсумковий), що здійснюється на платформі MOODLE.

Форма контролю: іспит (підсумкове тестування).

Поточний контроль здійснюється під час семінарських занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (індивідуальні та командні проекти; презентації чи тематичні тестування).

Самостійна робота враховується при складанні поточних і підсумкових тестів.

Тестові завдання розроблені до кожного змістового модуля. Підсумкові тести покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Критерії оцінювання поточного та підсумкового контролю

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни, які варто визначати за допомогою числової (відсоткової) шкали оцінювання знань і трансформувати в оцінку використовуваної рейтингової шкали у кількості балів, що виділяються для кожного запланованого результату навчання навчальної дисципліни.

Критерії оцінювання з Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна на самостійна робота)															Кількість балів (зalicium)	Сумарна кількість балів
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15		
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20					40										40	100

Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити >>>](#)

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка за національною шкалою іспит	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою іспит
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	незадовільно з можливістю повторного складання
	F (1-34)	незадовільно з обов'язковим самостійним опрацюванням освітнього компонента до перескладання

Перелік питань для самоконтролю та підсумкового контролю навчальних досягнень студентів

Питання до тема 1

1. Як трансформувалося поняття «гостинність» від античного звичаю безкоштовного прихистку до сучасної комерційної моделі надання послуг?
2. У чому полягає принципова різниця між термінами «готельна індустрія», «індустрія гостинності» та «готельне господарство»?
3. Які ключові критерії (згідно з міжнародними стандартами) дозволяють віднести заклад саме до «готелю», а не до інших засобів тимчасового проживання?
4. Які історичні події або технологічні винаходи стали головними каталізаторами переходу від заїжджих дворів до сучасних готельних комплексів?
5. Які переваги та ризики несе в собі франчайзинг як основна модель розширення міжнародних готельних мереж (наприклад, Marriott або Hilton)?
6. Як міжнародним мережам вдається підтримувати єдині стандарти якості, одночасно адаптуючись до культурних особливостей різних країн?
7. Як впровадження штучного інтелекту та безконтактних технологій (Check-in через смартфон, Smart Room) змінює класичну модель обслуговування в готелях?
8. Чому концепція сталого розвитку стала критично важливою для сучасних готельних операторів і як вона впливає на лояльність клієнтів?
9. Які стратегії виживання виявилися найбільш ефективними для готельного бізнесу в умовах глобальних викликів (пандемії, економічні кризи, воєнні конфлікти)?
10. Які нові нішеві формати готелів (капсульні готелі, еко-лоджі, готелі-коворкінги) будуть домінувати на ринку в найближче десятиліття?

Питання до теми 2-3

1. Проаналізуйте роль UNWTO: Чому, на вашу думку, Всесвітня туристична організація наполягає на чіткому розмежуванні колективних та індивідуальних засобів розміщення? Яке це має значення для статистики світового туризму?
2. Які особливості планування номерного фонду та набору послуг відрізняють транзитний готель в аеропорту від класичного міського готелю?
3. Обґрунтуйте, для яких сегментів споживачів формат апарт-готелю є більш привабливим, ніж стандартний готельний номер. У чому полягає економічна вигода для власника такого бізнесу?
4. Поясніть, чому в світі досі не існує єдиної обов'язкової системи класифікації готелів (наприклад, чому США використовує «діаманти», а Європа — «зірки»)?
5. Сформууйте перелік з 5 критично важливих характеристик готелю, який претендує на статус «ділового». Чому розташування є ключовим фактором для цього типу?
6. Наведіть приклади, коли доцільно створювати саме спеціалізований готель (наприклад, еко-готель чи ботель). Яку унікальну цінність вони надають гостю?
7. Проаналізуйте переваги та недоліки капсульних готелів. Чи приживеться цей формат у великих містах України так само успішно, як у Японії?
8. Які додаткові підрозділи (крім служби прийому та розміщення) обов'язково мають бути у структурі великого курортного готелю для забезпечення конкурентоспроможності?
9. Як категорія готелю («зірковість») впливає на формування тарифів та очікування клієнта щодо якості сервісу?

10. Спробуйте спрогнозувати, який з вивчених типів готелів (або їх симбіоз) буде найпопулярнішим через 10 років у зв'язку зі зміною звичок «цифрових кочівників».

Питання до теми 4

1. Як перехід від класичних атріумних будівель до висотних «башт» змінив функціональне зонування готельних приміщень?

2. Поясніть різницю між архітектурною концепцією «готелю-домінанти» (який виділяється на фоні міста) та концепцією «вписування в ландшафт». У яких випадках доречний кожен із цих підходів?

3. Як сучасні вимоги до «розумних будівель» (Smart Buildings) змінюють внутрішню інженерну архітектуру сучасних готельних комплексів?

4. Які архітектурні рішення дозволяють готелю отримати статус «зеленої будівлі» (наприклад, сертифікат LEED)? Наведіть приклади використання фасадів або дахів для цього.

5. Чому для курортного готелю рельєф місцевості є ключовим фактором проектування, тоді як для ділового готелю він має другорядне значення порівняно з транспортною розв'язкою?

6. Проаналізуйте явище «ревіталізації» в готельній архітектурі. Чому перетворення старих промислових будівель на лофт-готелі стало популярним трендом у сучасних мегаполісах?

7. Чому в останні десятиліття спостерігається тенденція винесення великих готельних комплексів із історичного центру на периферію міста (поблизу виставкових центрів чи аеропортів)?

8. Яку психологічну та комерційну функцію виконує великий атріум у сучасному готелі? Як він впливає на енергоефективність будівлі?

9. У чому полягають головні економічні та архітектурні переваги використання готових модульних блоків (контейнерного або капсульного типу) при зведенні готелів?

10. Як зміняться вимоги до архітектури готелів у майбутньому у зв'язку з розвитком безпілотного транспорту та літаючих таксі (наприклад, поява вертипортів на дахах)?

Питання до тем 5-6

1. Яка різниця між активною та пасивною частинами основних фондів готелю? Наведіть приклади, як зміна частки активної частини (обладнання, техніка) впливає на якість обслуговування.

2. Чому готельному підприємству важливо вчасно нараховувати амортизацію основних фондів, і як ці кошти допомагають у підтримці конкурентоспроможності закладу?

3. Як коефіцієнт оновлення основних фондів корелює з категорійністю («зірковістю») готелю? Чи може готель 5* мати низький показник оновлення протягом 10 років?

4. За допомогою яких показників (наприклад, фондівіддача) менеджер може визначити, чи приносить будівля готелю та його обладнання очікуваний прибуток?

5. Які функціональні зони повинні бути обов'язково передбачені на прилеглий до готелю території для забезпечення комфорту як гостей (відпочинок), так і персоналу (господарський під'їзд)?

6. Поясніть логіку зв'язку між житловою групою приміщень та групою приміщень громадського харчування. Чому важливо розділяти потоки гостей та сервісного персоналу в цих зонах?

7. Концепція «Front-of-House» та «Back-of-House»: Як правильний розподіл площі між приміщеннями для гостей та технічними блоками впливає на загальну рентабельність готелю?

8. Як вибір колірної гами та освітлення в холі (лобі) готелю формує перше враження гостя та його підсвідому оцінку рівня сервісу?
9. Яку роль відіграє фітодизайн (внутрішнє озеленення) у створенні мікроклімату та підтримці концепції «Wellness» або «Eco-friendly» готелю?
10. Обґрунтуйте, чому інтер'єр готелю повинен відповідати його спеціалізації (наприклад, чому дизайн бізнес-готелю буде недоречним для замиського сімейного резорту).

Питання до тем 7

1. Які принципові відмінності в проектуванні господарсько-питного та протипожежного водогонів у висотних готелях? Поясніть роль автоматичних систем пожежогасіння (спрінклерних та дренчерних) у забезпеченні безпеки гостей.
2. Як інтегрована робота систем опалення та кондиціонування (наприклад, фанкойлів) забезпечує індивідуальний комфорт у кожному номері, і за допомогою яких технологій готель може мінімізувати втрати тепла через систему вентиляції?
3. Порівняйте ефективність централізованого гарячого водопостачання та використання автономних котелень у готелях. Які вимоги висуваються до сучасних систем сміттевидалення та пиловидалення для підтримки бездоганної чистоти в громадських зонах?
4. Яким чином здійснюється розрахунок необхідної кількості та швидкості ліфтів у готелі (пасажирських, сервісних, вантажних), щоб уникнути черг у «години пік» та забезпечити розділення потоків гостей і персоналу?
5. У чому полягає роль «слабкострумового господарства» (Wi-Fi, системи контролю доступу, відеоспостереження, інтерактивне ТБ) у створенні сучасного «розумного готелю», і як забезпечується безперебійне електропостачання цих систем у критичних ситуаціях?

Зарахування результатів неформальної освіти

Неформальна/інформальна освіта за темами курсу. Форми інформальної освіти (самоосвіти): очна (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні тощо), дистанційна (дистанційні курси, семінари, конференції, вебінари).

Відповідно до «Порядку визнання у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (протокол №16 від 25 листопада 2024 року)» (<https://www.chnu.edu.ua/media/4g5fzssb/poriadok-vyznannia-rezultativ-navchannia-zdobutykh-shliakhom-neformalnoi-ta-abo-informalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування окремих практичних занять, навчальних елементів та отримання додаткових балів при наявності сертифіката (свідоцтва, тощо), отриманого здобувачем у неформальній освіті (курси, тренінги) з вивчення тем, охоплених змістовим наповненням курсу. За умови проходження навчальних тренінгів в рамках інформальної освіти на фахових платформах Prometheus (<https://prometheus.org.ua>), EdEra (<https://ed-era.com/courses>) та інших, виконання всіх завдань та отримання безкоштовного сертифікату, здобувач може отримати додатково 5 балів до підсумкової оцінки по освітній компоненті. Оцінювання 0,5 бала за 1 год. навчання за курсом, що відповідає тематиці навчальної дисципліни.

Рекомендована література

1. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://uhra.com.ua/wpcontent/uploads/2021/02/ДСТУ-4269.pdf>
2. 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.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2021. 368 с.
5. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навчальний посібник. Київ : КНТЕУ; Вінниця: Едельвейс і К, 2015. 580 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>

Додаткова література

1. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : На вч. посібн. Київ : Дакор, 2008. 328 с.
2. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с. [Електронний ресурс]. URL: <https://lira-k.com.ua/preview/12603.pdf>

Інформаційні ресурси

1. ДБН В.2.5-28:2018 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення. URL: https://www.minregion.gov.ua/wpcontent/uploads/2018/09/DBN_Osvitleniya-ostatochna.pdf .
2. ДБН В.2.2-20:2008. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. URL :<https://www.minregion.gov.ua/wpcontent/uploads/2017/03/DBN-V.2.2-20-2008.pdf>.
3. ДСТУ 4527-2006. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/ДСТУ-4527.pdf>.
4. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://uhra.com.ua/wpcontent/uploads/2021/02/ДСТУ-4269.pdf>
6. Вбудований пілосос для готелів [Електронний ресурс]. URL: <https://vacumaid.com.ua/statti/317-vbudovanyi-pylosos-dlia-hoteliv>
7. Вентиляція. Системи кондиціонування повітря у готелях, туристичних комплексах [Електронний ресурс]. URL: https://vseosvita.ua/library/lekcija_ventilacia-sistemi-kondiciuvanna-povitra-v-gotelah-turisticnih-kompleksah_475844.html
8. Кондиціонування готелю, хостелу чи будинку відпочинку [Електронний ресурс]. URL: <https://eko-prostir.com.ua/kondytsionuvannia-hoteliu-khostelu-chy-budynku-vidpochynku/>

9. КСУ «HOTEL-2.3». [Електронний ресурс]. URL: <https://www.intes.by/solutions/oteli-sanatorii-spa-tsentryi/ksu-hotel-2-3>
10. Найпопулярніші платіжні системи в світі. [Електронний ресурс]. URL: <https://crosspay.net/rejting-populyarnih-platizhnih-sistem-v-sviti/>
11. Норми освітленості готелів – нюанси/ [Електронний ресурс]. URL: <http://stroyka-gid.com.ua/enziklopedia-znan/12612-normy-osvitlenosti-goteliv.html>
12. Організація світла у готелях. [Електронний URL: <https://5watt.ua/uk/blog/statti/organizaciya-svitla-u-gotelyakh>
13. Проектування вентиляції готелів. [Електронний ресурс]. ресурс]. URL: https://7-vz.com/ua/category/proektirovanie_zg/
14. Проектування та монтаж системи опалення у готелях. [Електронний ресурс]. URL: https://7-vz.com/ua/category/gostinicy_dv/
16. Світильники для готелів. Як організувати освітлення, яке сподобається гостям? [Електронний ресурс]. URL: <https://maxus.com.ua/svetilniki-dlya-otelej-i-gostinic/>
17. Система «Отель 2.3». <https://interhotel.ua/interotel-dlya-oteley/> 18. Системи безпеки для готелів. [Електронний ресурс]. URL: <https://відеокамери.com.ua/sistema-bezpeku-dlya-goteliv/>
19. Стили дизайну інтер'єру. [Електронний ресурс]. URL: <https://maurisdesign.in.ua/styli-interyeru/>

Політика академічної доброчесності

Здобувачі вищої освіти зобов'язані виконувати положення принципів академічної доброчесності: виконувати всі поточні завдання та підсумковий контроль самостійно без допомоги сторонніх осіб; не допускати списування під час проведення контрольних заходів (у т. ч. із використанням мобільних пристроїв); надавати для оцінювання лише результати власної роботи; не вдаватися до кроків, що можуть нечесно покращити Ваші результати чи погіршити/покращити результати інших студентів; не публікувати і не розповсюджувати відповіді на питання, що використовуються в рамках курсу для оцінювання знань студентів.

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- «Етичним кодексом Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» (<https://www.chnu.edu.ua/media/bkyl5klw/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu.pdf>);
- «Положенням про виявлення та запобігання академічному плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» (https://www.chnu.edu.ua/media/vupnho4k/polozhennya-pro-zapobihannia-plahiatu_2024.pdf)