

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

Мірослав ЗАЯЧУК

«29» серпня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

ТЕХНОЛОГІЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ

(вказіть назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова / вибіркова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс та туropolereйтинг
(назва програми)

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

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

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

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

Мова навчання українська
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Технологія послуг гостинності** складена відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг».

Розробник: *Круль Галина Ярославівна*, доцентка кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр.н., доцентка

Викладач, що забезпечує читання даної навчальної дисципліни:

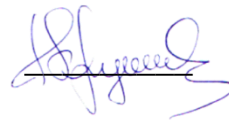
Круль Галина Ярославівна

доцентка кафедри географії та менеджменту туризму, канд. геогр. наук, доцентка

Погоджено

з гарантом ОП

«Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг»



Галина КРУЛЬ

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

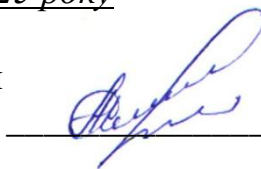
Завідувач кафедри географії та менеджменту туризму



Олександр КОРОЛЬ

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

Голова навчально-методичної ради географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

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: «Основи сфери гостинності», «Дизайн і планувально-просторова організація готельно-ресторанних закладів», « Інформаційні системи і технології в туризмі та ГРС», «Організація готельної справи» і паралельне вивчення дисципліни «Психологія у сфері гостинності».

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

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

СК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

СК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

СК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

СК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

СК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

СК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

СК19. Здатність до організації та технологічного забезпечення процесу надання основних і додаткових послуг (прийому, розміщення, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до існуючих стандартів з використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій

Програмні результати навчання:

ПРН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей

ПРН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття

ПРН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПРН18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПРН22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

ПРН25. Знати технологічні процеси та операції, пов'язані з наданням та організацією споживання основних і додаткових послуг (гостинності, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до існуючих стандартів із використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій.

Опис навчальної дисципліни Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	3	6	5,0	150	30	-	-	30	90	-	іспит

Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		лекц.	практ.	лаб.	інд.	с.р.
Змістовий модуль 1. Основи технологічного процесу надання основних готельних послуг						
<i>Тема 1:</i> Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях	6	2	-	-	-	4
<i>Тема 2:</i> Технологія бронювання послуг у готелях	10	2	-	4	-	4
<i>Тема 3:</i> Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)	28	4	-	8	-	16
<i>Тема 4:</i> Організація роботи служби номерного фонду	9	3	-	2	-	4
<i>Тема 5:</i> Технологія виконання прибиральних робіт у готелі	12	4	-	4	-	4
Разом за ЗМ1	65	15	-	18	-	32
Змістовий модуль 2. Технологія надання додаткових готельних послуг						
<i>Тема 6:</i> Технологія надання послуг ресторанного господарства при готелі	20	4	-	4	-	12
<i>Тема 7:</i> Організація роботи інженерно-технічної служби	8	2	-	-	-	10
<i>Тема 8:</i> Організація роботи адміністративно-управлінської служби	12	2	-	-	-	10
<i>Тема 9:</i> Технологія надання додаткових послуг	19	3	-	4	-	12
<i>Тема 10:</i> Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	22	4	-	4	-	14
Разом за ЗМ2	85	15	-	12	-	58
Усього годин	150	30	-	30	-	90

Тематика лекційних занять із переліком питань

№	Назва теми з основними питаннями
1	<i>Тема 1: Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях</i> 1.1 Організаційна структура готельного підприємства. 1.2 Технологічний цикл обслуговування клієнтів
2	<i>Тема 2: Технологія бронювання послуг у готелях</i> 2.1 Організація бронювання у готелях. 2.2 Види бронювання. 2.3 Форми та засоби бронювання. 2.4 Автоматизовані системи бронювання. 2.5 Функції відділу бронювання та обов'язки персоналу. 2.6 Технологічний процес бронювання місць у готелях.
3	<i>Тема 3: Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)</i> 3.1 Поняття про процес реєстрації гостей у готелі 3.2 Сутність передреєстраційного етапу 3.3 Реєстрація гостей у готелях 3.4 Визначення номера і тарифів 3.5 Оплата готельних послуг 3.6 Видача ключів від номера і супровід гостя

	<p>3.7 Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні</p> <p>3.8 Організація виїзду з готелю</p> <p>3.9 Нічний аудит</p>
4	<p><i>Тема 4: Організація роботи служби номерного фонду</i></p> <p>4.1 Функції служби обслуговування номерного фонду</p> <p>4.2 Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду</p> <p>4.3 Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки</p> <p>4.4 Організація роботи покоївки</p> <p>4.4.1 Підготовка покоївки до робочої зміни</p> <p>4.4.2 Укомплектування візка покоївки</p>
5	<p><i>Тема 5: Технологія виконання прибиральних робіт у готелі</i></p> <p>5.1 Організація і технологія прибиральних робіт</p> <p>5.1.1 Організація прибиральних робіт</p> <p>5.1.2 Технологія виконання прибиральних робіт номерного фонду</p> <p>5.1.3 Технологія прибирання приміщень загального користування</p> <p>5.1.4 Технологія прибирання санвузлів загального користування</p> <p>5.1.5 Догляд за прилеглою територією</p> <p>5.2 Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни</p> <p>5.2.1 Організація роботи білизняного господарства</p> <p>5.2.2 Вимоги до готельного текстилю</p>
6	<p><i>Тема 6: Технологія надання послуг ресторанного господарства при готелі</i></p> <p>6.1 Організація служби ресторанного господарства при готелі.</p> <p>6.2 Функції працівників служби ресторанного господарства.</p> <p>6.3 Умови, системи і методи харчування в готелях.</p> <p>6.4 Організація сніданку у готелях.</p> <p>6.5 Організація обслуговування в обідній час.</p> <p>6.6 Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service).</p> <p>6.7 Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.</p>
7	<p><i>Тема 7: Організація роботи інженерно-технічної служби</i></p> <p>7.1 Основні функції інженерно-технічної служби готелю.</p> <p>7.2 Структура інженерно-технічної служби.</p> <p>7.3 Технічне обслуговування закладів розміщення.</p> <p>7.4 Системи безпеки для готелів.</p>
8	<p><i>Тема 8: Організація роботи адміністративно-управлінської служби</i></p> <p>8.1 Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів.</p> <p>8.2 Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів.</p> <p>8.3 Автоматизовані системи управління сучасним готелем</p>
9	<p><i>Тема 9: Технологія надання додаткових послуг</i></p> <p>9.1 Додаткові послуги в готелях.</p> <p>9.2 Організація побутового обслуговування.</p> <p>9.3 Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.</p> <p>9.3.1 Сутність анімаційних послуг та їх різновиди.</p> <p>9.3.2 Функції працівників анімаційної служби.</p> <p>9.3.3 Матеріально-технічне забезпечення анімаційних програм.</p> <p>9.4 Послуги оренди транспортних засобів.</p> <p>9.5 Експурсійне обслуговування і послуги «зустрічі-проводи».</p>
10	<p><i>Тема 10: Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами</i></p> <p>10.1 Цільова аудиторія закладів розміщення.</p> <p>10.2 Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами.</p> <p>10.3 Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами.</p> <p>10.4 Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення.</p> <p>10.5 Робота зі скаргами у закладах гостинності.</p>

Тематика лабораторних занять із переліком питань

№	Назва теми (завдання)	
1	<i>Назва:</i>	Сучасні системи бронювання готельних послуг
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитися з найпопулярнішими системами бронювання, які використовуються в готелях України
	<i>Результати:</i>	Знати особливості систем бронювання
2	<i>Назва:</i>	Документація СПіР
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитися з основною документацією, яку заповнюють працівники СПіР (reception)
	<i>Результати:</i>	Знати види документації та особливості її заповнення
3	<i>Назва:</i>	Технологія прийому гостя службою прийому і розміщення
	<i>Завдання:</i>	Відпрацювання навичок спілкування з гостями при зустрічі
	<i>Результати:</i>	Вміти спілкуватися з гостями при першій зустрічі за стійкою реєстрації
4	<i>Назва:</i>	Телефонний етикет у спілкуванні з гостями
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитися з алгоритмом та особливостями ведення телефонних розмов у готелі (відпрацювання навичок)
	<i>Результати:</i>	Знати порядок ведення телефонних розмов
5	<i>Назва:</i>	Матеріальна база і стандарти обслуговування номерного фонду
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитися з основними складовими матеріально-технічного забезпечення номерного фонду та стандартами обслуговування
	<i>Результати:</i>	Знати основні складові матеріально-технічного забезпечення номерного фонду та стандарти обслуговування (тестування)
6	<i>Назва:</i>	Нормативи виконання прибиральних робіт
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитись із нормативами виконання різних видів прибиральних робіт
	<i>Результати:</i>	Знати нормативи виконання прибиральних робіт (тестування)
7	<i>Назва:</i>	Технологія виконання прибиральних робіт
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитися з видами прибирання номерів та технологією виконання прибиральних робіт (відпрацювання навичок на базі готелю)
	<i>Результати:</i>	Знати алгоритм виконання різних видів прибирання в номерах
8	<i>Назва:</i>	Характеристика основних систем харчування при готелях
	<i>Завдання:</i>	Ознайомитися з найпопулярнішими системами харчування в готелях Туреччини, Болгарії, Єгипту та Греції
	<i>Результати:</i>	Знати особливості різних систем харчування в готелях
9	<i>Назва:</i>	Організація анімаційних програм при готелях. Фестивалі як засіб залучення туристів
	<i>Завдання:</i>	Підготувати анімаційну програму для використання її у готелі
	<i>Результати:</i>	Апробація елементів анімаційної програми в аудиторії
10	<i>Назва:</i>	Розгляд конфліктних ситуацій, які виникають у готелях, та пошук шляхів їх розв'язання
	<i>Завдання:</i>	Підготувати декілька проблемних ситуацій, які можуть виникнути у готелі (відпрацювання навичок розв'язання конфліктів)
	<i>Результати:</i>	Вміти приймати швидкі рішення стосовно залагодження конфліктів

Завдання для самостійної роботи студентів*

№	Назва теми	Завдання для самостійної роботи	К-сть год.
1	<i>Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях</i>	Вміти характеризувати основні готельні служби	2
		Знати види робіт, що виконуються на різних етапах технологічного циклу обслуговування гостей у готелях	2
2	<i>Технологія бронювання послуг у готелях</i>	Знати функції відділу бронювання	2
		Знати посадові та фахові обов'язки персоналу відділу резервування	2
3	<i>Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)</i>	Розуміти алгоритм дій під час реєстраційного процесу	4
		Знати перелік документів, які заповнюються при реєстрації клієнтів	4
		Знати види тарифів, що застосовуються в готелях	2
		Розумітись на сучасних платіжних системах	6
4	<i>Організація роботи служби номерного фонду</i>	Знати функції служби обслуговування номерного фонду	2
		Розуміти сутність діяльності допоміжних готельних підрозділів – пральні та хімчистки	2
5	<i>Технологія виконання прибиральних робіт у готелі</i>	Знати перелік робіт, пов'язаних із оборотом постільної білизни	4
6	<i>Технологія надання послуг ресторанного господарства при готелі</i>	Знати умови, системи і методи харчування, які застосовуються в готелях	4
		Знати перелік додаткових послуг закладів ресторанного господарства при готелі	8
7	<i>Організація роботи інженерно-технічної служби</i>	Знати сутність технічного обслуговування в закладах розміщення	4
		Розглянути системи безпеки, які використовуються в готелях	6
8	<i>Організація роботи адміністративно-управлінської служби</i>	Знати обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів	4
		Ознайомитись з автоматизованими системами управління сучасним готелем	6
9	<i>Технологія надання додаткових послуг</i>	Розглянути перелік побутових послуг, що надаються в готелях	4
		Ознайомитись із анімаційними послугами в готелях	4
		Знати перелік екскурсійних послуг у готелях	4
10	<i>Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами</i>	Розуміти підходи до визначення типів клієнтів готельних підприємств	4
		Вміти визначати цільову аудиторію закладів розміщення	4
		Ознайомитись із типами «важких гостей» у закладах розміщення	6
Всього годин на самостійне опрацювання			90

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються такі методи:

- ✓ словесні (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ лабораторні заняття з використанням наявного обладнання та інвентаря (на базі гуртожитку готельного типу ЧНУ),
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали, майстер-класи, екскурсії на готельні підприємства тощо),
- ✓ електронне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні методи з використанням платформи MOODLE і Google-Meet при організації зустрічей із фахівцями-практиками готельної сфери),
- ✓ самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

Система контролю та оцінювання

Методи контролю:

- усний (доповіді здобувачів вищої освіти під час лабораторних занять, захист презентації, обговорення проблемних ситуацій);
- тестовий (до змістових модулів 1, 2 та підсумковий), що здійснюється на платформі MOODLE.

Форма контролю: іспит (підсумкове тестування).

Поточний контроль здійснюється під час лабораторних занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (презентацій чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені в системі дистанційного навчання MOODLE, куди студенти завантажують виконані роботи чи презентації, і де здійснюється тестовий контроль, та оголошуються під час усних доповідей безпосередньо на занятті (і виставляються в MOODLE). Матеріал, винесений на самостійне опрацювання, включений до тестів модульного і підсумкового контролю.

Тестові завдання різних форм розроблені до кожної теми і покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Загалом весь матеріал поділений на два змістових модулі, які передбачають поступове накопичення балів упродовж семестру: ЗМ1 і ЗМ2 передбачає накопичення по 30 балів (по 15 балів – виконання практичних робіт (презентацій) і тестовий контроль), підсумковий модуль – 40 балів, що в сумі складає 100 балів за семестр.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали).

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

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)										Кількість балів (іспит)	Сумарна кількість балів
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
30					30					40	100

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 компоненту до перескладання

Перелік питань для самоконтролю та підсумкового контролю навчальних досягнень студентів

Питання до теми 1

- 1.1 Назвіть і коротко охарактеризуйте основні служби, які працюють у готелях незалежно від категорії.
- 1.2 Дайте визначення термінів «технологія», «циклічність», «технологічний цикл обслуговування».
- 1.3 З яких етапів складається гостьовий цикл?
- 1.4 Охарактеризуйте перший етап гостьового циклу. Які операції здійснює персонал готелю під час даної фази?
- 1.5 Дайте характеристику всіх етапів гостьового циклу.

Питання до теми 2

- 2.1 Розкрийте сутність основних термінів, якими послуговуються при бронюванні.
- 2.2 Охарактеризуйте гарантоване і негарантоване бронювання. В чому сутність подвійного бронювання?
- 2.3 Назвіть способи підтвердження гарантованого бронювання. Який із них найпопулярніший у готелях?
- 2.4 Дайте характеристику основних способів бронювання місць (номерів) у готелях. Назвіть їхні переваги та недоліки.
- 2.5 Охарактеризуйте найпопулярніші автоматизовані глобальні системи бронювання у готельному господарстві.
- 2.6 Які функції виконують працівники відділу з бронювання? Назвіть їхні основні посадові обов'язки.
- 2.7 Назвіть етапи технологічного процесу бронювання місць у готелях. Яка інформація міститься в заявці на бронювання?

- 2.8 Як відбувається визначення вільних номерів для бронювання у готелях?
- 2.9 Опишіть процес реєстрації замовлення з бронювання.
- 2.10 Як відбувається підтвердження бронювання? Яка інформація міститься в листі-підтвердженні?

Питання до теми 3

- 3.1 Назвіть етапи, з яких складається процес реєстрації гостей у готелі.
- 3.2 Розкрийте сутність передреєстраційного етапу. Які документи заповнюють працівники служби прийому і розміщення на даному етапі?
- 3.3 Опишіть деталі процесу реєстрації гостей у готелях. Які відмінності існують при реєстрації громадян України та іноземних гостей?
- 3.4 Назвіть спільні та відмінні риси процесу реєстрації гостей у автоматизованих і неавтоматизованих готелях.
- 3.5 Розкрийте особливості реєстрації групових туристів.
- 3.6 Охарактеризуйте сучасні способи реєстрації гостей у готелях.
- 3.7 Розкрийте сутність понять «визначення номера» і «тариф». Назвіть види тарифів, які застосовуються у готелях. Які знижки і надбавки використовують у закладах розміщення?
- 3.8 Опишіть процес оплати готельних послуг. Назвіть обов'язки касира. Які способи оплати найчастіше використовуються у готелях?
- 3.9 Що таке ваучер? Яка інформація зазначається у ваучерах?
- 3.10 Охарактеризуйте сучасні платіжні системи, що застосовуються при оплаті готельних послуг.
- 3.11 Опишіть процедуру видачі ключів і супроводу гостя до номера.
- 3.12 Назвіть випадки, коли виникає потреба змінити номер у готелі та повернути кошти клієнтам.
- 3.13 Охарактеризуйте дії працівників служби прийому і розміщення у разі відмови клієнта сплачувати за надані послуги. У яких випадках готель може відмовити гостеві у поселенні.
- 3.14 Які процедури передбачає організація виїзду гостей із готелю?

Питання до теми 4

- 4.1 Назвіть склад і функції служби обслуговування номерного фонду.
- 4.2 Охарактеризуйте організаційну структуру служби обслуговування номерного фонду. Назвіть основні обов'язки персоналу служби.
- 4.3 Дайте характеристику роботи підрозділу покоївок.
- 4.4 Опишіть основні функції допоміжних готельних підрозділів – пральні та хімчистки.
- 4.5 Розкрийте процес підготовки покоївки до робочої зміни. Якими фаховими знаннями повинні володіти покоївки?
- 4.6 Розкажіть про комплектацію візка покоївки. Назвіть всі необхідні елементи комплектації

Питання до теми 5

- 5.1 Які види прибиральних робіт виділяють у готелях. Назвіть категорії персоналу, зайнятого на виконанні прибиральних робіт.
- 5.2 Назвіть види прибирання, які розрізняють у готелях. В якій послідовності та з якою циклічністю вони виконуються? Як залежить час прибирання від його типу?
- 5.3 Опишіть технологічний цикл щоденного поточного прибирання.
- 5.4 Який обсяг робіт виконує покоївка під час щоденного проміжного прибирання?
- 5.5 Опишіть схему прибирання номера.
- 5.6 Які функції служби обслуговування номерного фонду виконуються в приміщеннях виробничого використання?
- 5.7 Розкрийте технологічний цикл прибирання приміщень загального користування.

- 5.8 Опишіть послідовність виконання прибирання в санвузлах загального користування.
- 5.9 Які види робіт передбачені при догляді за територією готелю?
- 5.10 Назвіть персонал та основні функції білизняного господарства.
- 5.11 Охарактеризуйте основні категорії готельного текстилю. Які вимоги ставляться до нього?

Питання до теми 6

- 6.1 Які види закладів ресторанного господарства функціонують на підприємствах готельно-туристичного комплексу?
- 6.2 Охарактеризуйте функції працівників служби ресторанного господарства.
- 6.3 Які системи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства існують у світовій практиці готельного бізнесу?
- 6.4 Дайте характеристику методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелях.
- 6.5 Які види сніданків пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
- 6.6 Що таке «бранч» і особливості його організації? Чим відрізняються і що спільного при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
- 6.7 Охарактеризуйте особливості обслуговування гостей готелів в обідній час.
- 6.8 Що таке «Room service» і як організовується обслуговування?
- 6.9 Охарактеризуйте функції персоналу, задіяного в «Room service».
- 6.10 Який зазвичай асортимент мінібару?
- 6.11 Охарактеризуйте етапи обслуговування споживачів у номерах готелю?
- 6.12 Назвіть і дайте характеристику додаткових послуг, що надаються службою ресторанного господарства при готелях.

Питання до теми 7

- 7.1 Охарактеризуйте основні функції працівників інженерно-технічної служби готелю.
- 7.2 Якою інформацією повинні володіти працівники інженерно-технічної служби?
- 7.3 Перелічіть основних штатних працівників інженерно-технічного підрозділу. Назвіть посадові обов'язки, які виконує головний інженер. Які фахові знання необхідні для виконання цих обов'язків?
- 7.4 За які види робіт відповідають старший електрик, електромонтер, ліфтер, слюсар-сантехнік, столяр і ландшафтний дизайнер?
- 7.5 Охарактеризуйте процедуру здійснення контролю за технічним станом конструкцій та інженерного обладнання готелів.
- 7.6 Що входить до обсягу загального, часткового і позачергового оглядів готелю?
- 7.7 Дайте характеристику різних видів ремонтних робіт, що передбачені у готелі.
- 7.8 Опишіть складові системи безпеки та її завдання в готелях

Питання до теми 8

- 8.1 Охарактеризуйте основні функції, які виконує адміністративно-управлінська служба.
- 8.2 Назвіть обов'язки представників вищої ланки управління підприємствами гостинності.
- 8.3 Хто здійснює оперативне управління готелем? Що відноситься до функцій даної посадової особи?
- 8.4 Охарактеризуйте посадові обов'язки директора з розміщення.
- 8.5 Назвіть функції, які повинен виконувати директор ресторану.
- 8.6 Дайте коротку характеристику обов'язків керівників інших структурних підрозділів (фінансового, технічного директора, директора з маркетингу).
- 8.7 Які структурні підрозділи виділяють в адміністративно-управлінській службі? Від чого залежить їхня кількість та обов'язки?
- 8.8 Охарактеризуйте функції відділу кадрів, охорони праці та учбово-тренінгового центру.

- 8.9 Назвіть функції бухгалтерії, планово-комерційного відділу та аудиторської служби.
- 8.10 Перелічіть сучасні системи автоматизованого управління готелями, які використовуються на ринку готельних послуг. Назвіть українські програмні продукти у сфері гостинності.
- 8.11 Охарактеризуйте особливості PMS-системи SERVIO HMS. Назвіть її особливості.
- 8.12 З яких модулів складається автоматизована система управління готелем? Назвіть функції, які виконує Модуль порт'є.

Питання до теми 9

- 9.1 Які послуги в готелях відносять до додаткових? Від чого залежить їхній перелік?
- 9.2 Назвіть послуги, закріплені на законодавчому рівні, що належать до категорії безкоштовних.
- 9.3 Які платні послуги найпопулярніші у готелях? Яким правилам підпорядковується надання послуг у готелях на платній основі?
- 9.4 Назвіть послуги з побутового обслуговування і коротко охарактеризуйте їх.
- 9.5 Розкрийте сутність анімаційних послуг у готелях. Які потреби споживача вони покликані задовольнити?
- 9.6 Охарактеризуйте традиційні форми організації дозвілля.
- 9.7 Розкрийте структуру послуг анімаційного типу. Дайте визначення терміна «анімаційна програма» і наведіть орієнтовний перелік анімаційних послуг у готелях Туреччини.
- 9.8 В чому проявляється індивідуальний підхід готельної анімації? Охарактеризуйте функції працівників анімаційної служби.
- 9.9 Яке матеріально-технічне забезпечення повинно бути у готелях для організації якісних анімаційних програм?
- 9.10 Назвіть умови, яких дотримуються при організації прокату транспортних засобів у готелях. Від чого залежить ціна оренди автомобіля і що охоплює вартість орендної плати?
- 9.11 Перелічіть форми обслуговування, які застосовуються екскурсійними підприємствами при наданні екскурсійних послуг.
- 9.12 Назвіть вимоги до гіда-перекладача. Які обов'язки покладаються на гіда? 16. Охарактеризуйте сутність посади тур-лідера та його обов'язки.
- 9.13 Що таке «трансфер»? Назвіть види та умови трансферу для різних категорій туристів

Питання до теми 10

- 10.1 Назвіть категорії споживачів готельних послуг залежно від цілей та охарактеризуйте їхні потреби. За якими ознаками виділяють категорії потенційних клієнтів?
- 10.2 Охарактеризуйте типи клієнтів, беручи до уваги типологію за активністю та емоційною чуйністю. Який із згаданих типів найменш проблемний для готельного підприємства?
- 10.3 Дайте характеристику типів клієнтів на основі аналізу їхнього способу життя. Чому ця типологія допомагає правильно сформулювати готельний продукт?
- 10.4 Якими міркуваннями послуговуються клієнти при виборі конкретного готелю?
- 10.5 Дайте визначення поняття «культура сервісу». Назвіть основні складові культури сервісу.
- 10.6 Які знання з психології необхідні працівникам готельних підприємств? Як персонал впливає на клієнтів, застосовуючи психологічну тактику обслуговування?
- 10.7 Назвіть якості, які повинні бути притаманні працівникам служби прийому і розміщення.
- 10.8 Опишіть алгоритм прийому гостей і продажу номерів. Як повинні діяти адміністратори готелю за відсутності вільних номерів?
- 10.9 Назвіть причини виникнення конфліктних ситуацій у готелях.
- 10.10 Охарактеризуйте дії «важких гостей» та рекомендації щодо поведінки персоналу у спілкуванні з ними.

10.11 Опишіть види скарг, які виділяють умовно у готельній справі. Назвіть основні правила, яких потрібно дотримуватися при розгляді скарг.

10.12 Що таке «туристський рекет»? З яких причин гості можуть вдаватися до нього?

10.13 Як правильно оформити претензію відвідувача в готелі? Якими шляхами можна задовольнити претензії гостя на неякісне надання послуг?

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

Основна література

1. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 368 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/945>
3. Круль Г.Я., Заячук О.Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/4910>
4. NoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.
5. Брич В.Я., Банєва І.О. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за ред. В.Я. Брича та ін. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
6. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства : Навч. посібн. За ред. О.М. Головка. Київ : Кондор, 2024. 410 с. [Електронний ресурс]. URL: https://pidru4niki.com/17590412/turizm/materialna_baza_dlya_zabezpechennya_roboti_ani_matsiynoyi_sluzhbi_goteliv
7. Горюнова К.А., Стойка А.В., Організація готельного господарства. Електронне видання. URL: file:///C:/Users/Asus/Downloads/horyun_stoyka_org_got_gosp.pdf
8. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Мальота, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
9. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, та ін; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

10. *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>
11. *Малюк Л. П., Варипаєва Л.М.* Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2018. 146 с.
12. *Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М.* Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2024. 657 с.
13. Організація обслуговування в закладах індустрії гостинності: навч. посіб. / уклад. О. В. Литвин, І. М. Кирилюк, Л. М. Нецадим. Умань : Візаві. 2021. 225 с.
14. Технологія гостинності : навчальний посібник. / укл.: Соколовський В.А., Щоголева І.В. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
15. Управління діяльністю підприємств в індустрії гостинності: навч. посіб. для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання / уклад.: Тимчук С. В., Поворознюк І. М., Нецадим Л. М., Подзігун С. М. Одеса: ТакиБук, 2024. 144 с.

Додаткова література

1. *Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є.* Туризм, готельний та ресторанный бізнес : Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посібн. Київ : Знання України, 2002. 358 с.
2. *Банько В.Г.* Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : Навч. посібн. Київ : Дакор, 2008. 328 с.
3. *Роглев Х.Й.* Основи готельного менеджменту. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev05-10.htm
4. *Лук'янов В.О., Мунін Г.Б.* Організація готельно-ресторанного обслуговування : Навч. посібн. Київ : Кондор-Видавництво, 2014. 346 с. URL: https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
5. *Кравець О.М., Байлик С.І.* Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.
6. *Мальська М.П., Пандяк І.Г.* Організація готельного обслуговування : Підручник. Київ : Знання, 2011. 366 с.
7. *Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посібн. / Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О. та ін.; за редакцією проф. Дорогунцова С.І.* Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.

Інформаційні ресурси

1. ДБН В.2.5-28:2018 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення. Чинні з 28.02.2019. URL: https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2018/09/DBN_Osvitlennya-ostatochna.pdf
2. Hotel housekeeping 101: Tips and tricks for clean hotel rooms. URL: <https://www.allianceonline.co.uk/blog/2019/06/hotel-housekeeping-101-tips-tricks-for-clean-hotel-rooms/>
3. PMS. URL: <https://www.travelline.pro/about/technical-partners/pms/601295/>
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms>
5. Вбудований пиросос для готелів. URL: <https://vacumaid.com.ua/statti/317-vbudovanyi-pylosos-dlia-hoteliv>
6. Вентиляція. Системи кондиціонування повітря у готелях, туристичних комплексах. URL: <https://vseosvita.ua/library/lekcija-ventilacia-sistemi-kondiciuvanna-povitra-v-gotelah-turistichnih-kompleksah-475844.html>
7. Види послуг в готелі. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/>
8. Для чого потрібна система управління готелем? URL: <https://a4.com.ua/dlya-chogo-potribna-sistema-upravlinnya-gotelem/>
9. Клієнти готелів: хто ваша цільова аудиторія?

- URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-customers/>
10. Кондиціонування готелю, хостелу чи будинку відпочинку. URL: <https://eko-prostir.com.ua/kondytsionuvannia-hoteliu-khostelu-chy-budynku-vidpochynku/>
 11. КСУ «HOTEL-2.3». URL: <https://www.intes.by/solutions/oteli-sanatorii-spa-tsentryi/ksu-hotel-2-3>
 12. Найпопулярніші платіжні системи в світі. URL: <https://crosspay.net/rejting-populyarnih-platizhnih-sistem-v-sviti/>
 13. Організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях і туристичних комплексах. URL: http://moodle.socosvita.kiev.ua/moodledata/filedir/7e/78/7e78b0b7c4a79209c5eb805e271db_e07ac4f3add
 14. Правила бронювання. URL: <https://gohotels.com.ua/uk/bookingterms>
 15. Професії. Аніматор. URL: <https://osvita.ua/proforientation/profession/75519/>
 16. Системи безпеки для готелів. URL: https://відеокамери.com.ua/sustema_bezpeku_dlya_goteliv/
 17. Шведський стіл — що це таке, особливості організації шведського столу в готелі. URL: <http://radka.in.ua/kulinariya/shvedskii-stil-sho-ce-take-osoblivo.html>

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)