

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**Кафедра технологій в ресторанному господарстві,  
готельно-ресторанної справи та підприємництва**

**Н.С. Приймак**

## **ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

Ступінь: бакалавр

**Кривий Ріг**  
**2020**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,  
готельно-ресторанної справи та підприємництва

**Н.С. Приймак**

## **ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні  
кафедри технологій в ресторанному  
господарстві, готельно-ресторанної справи  
та підприємництва  
Протокол № 6  
від “ 4” грудня 2020 р.

Схвалено навчально-методичною  
радою ДонНУЕТ  
Протокол № 4  
від “17” грудня 2020 р.

Кривий Ріг  
2020

**УДК 640.4(072)**  
**П 75**

**Приймак Н.С.**

**П 75** Готельний сервіс [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва; Н.С. Приймак – Кривий Ріг: [ДонНУЕТ], 2020. – 53 с.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів ВО всіх форм здобуття вищої освіти і покликані допомогти організувати вивчення дисципліни «Готельний сервіс» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до поточного та підсумкового контролю, перелік рекомендованої літератури.

© Приймак Н.С., 2020  
© Донецький національний університет  
економіки й торгівлі імені Михайла Туган-  
Барановського, 2020

## ЗМІСТ

	Стор.
<b>ВСТУП</b>	5
<b>ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b>	7
<b>ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ</b>	13
Змістовий модуль 1. Основи надання готельного сервісу	14
Змістовий модуль 2. Функціональні напрями забезпечення готельного сервісу	22
<b>ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ</b>	28
Змістовий модуль 1. Основи надання готельного сервісу	29
Змістовий модуль 2. Функціональні напрями забезпечення готельного сервісу	42

## ВСТУП

Успішне набуття та розвиток фахових компетенцій здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» не можливі без опанування ключових засад надання готельного сервісу як невід'ємної складової послуг гостинності. Саме тому, засвоєння дисципліни «Готельний сервіс» є надзвичайно важливим для здобувачів вищої освіти.

Дисципліна «Готельний сервіс» забезпечує підготовку здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня і разом з іншими дисциплінами формує інтегрований підхід до професійної підготовки бакалаврів.

Мета – формування системи знань з теоретичних основ та практичних навичок надання готельного сервісу.

Завдання: надання здобувачам ВО теоретичних знань і практичних вмінь щодо реалізації циклу обслуговування клієнтів готелю як складової готельного сервісу; вивчення вимог та особливостей забезпечення якості готельних послуг; вивчення змісту надання основних послуг готельного господарства (бронювання, реєстрації, виписування та виїзду гостя з номеру) як складової готельного сервісу; опанування особливостей обслуговування гостей під час проживання у готелі; вивчення підходів до обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства у складі готельного сервісу; вивчення порядку та особливостей організації надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства; опанування навичок дотримання вимог етики та культури обслуговування у підприємствах готельного господарства.

Перелік компетенцій, яких набуде здобувач ВО після опанування дисципліни:

знання і розуміння:

предмета, мети, завдань і змісту готельного сервісу;

особливостей реалізації циклу обслуговування клієнта як складової готельного сервісу;

змісту та вимог до надання основних та додаткових готельних послуг;

нормативів та вимог до якості готельних послуг;

особливостей обслуговування окремих контингентів гостей під час проживання у готелі.

Застосування знань і розуміння:

уміння реалізовувати цикл обслуговування клієнта як складової готельного сервісу;

уміння організувати надання основних та додаткових послуг у готелі;

уміння дотримуватися етичних норм при спілкуванні з клієнтами на всіх етапах обслуговування клієнта;

здатність до врегулювання конфліктів.

Методичні вказівки для вивчення дисципліни містять матеріал, який логічно та послідовно розкриває зміст основних тем курсу, завдання для поглибленого засвоєння питань тем, а також завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти. Основою для складання методичних вказівок стала базова література (підручники, навчальні посібники, монографії).

**ЧАСТИНА 1.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>вибіркова дисципліна</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>весняний</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість змістових модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>32</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>24</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>94</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>6</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Ціль** – формування системи знань з теоретичних основ та практичних навичок надання готельного сервісу.

**Завдання:** надання здобувачам ВО теоретичних знань і практичних вмінь щодо реалізації циклу обслуговування клієнтів готелю як складової готельного сервісу; вивчення вимог та особливостей забезпечення якості готельних послуг; вивчення змісту надання основних послуг готельного господарства (бронювання, реєстрації, виписування та виїзду гостя з номеру) як складової готельного сервісу; опанування особливостей обслуговування гостей під час проживання у готелі; вивчення підходів до обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства у складі готельного сервісу; вивчення порядку та особливостей організації надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства; опанування навичок дотримання вимог етики та культури обслуговування у підприємствах готельного господарства.

**Предмет:** відносини та закономірності, що виникають в процесі надання готельного сервісу.

**Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу.

Тема 2. Якість готельних послуг.

Тема 3. Бронювання номерів.

Тема 4. Реєстрація клієнта.

Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя.

Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі.



Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства.

Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства.

Тема 9. Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Основи надання готельного сервісу</b>					
Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу	16	2	4	-	10
Тема 2. Якість готельних послуг	18	4	4	-	10
Тема 3. Бронювання номерів	16	4	2	-	10
Тема 4. Реєстрація клієнта	16	4	2	-	10
Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя	14	2	2	-	10
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>80</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>50</b>
<b>Змістовий модуль 2. Функціональні напрями забезпечення готельного сервісу</b>					
Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі	20	4	2	-	14
Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства	14	2	2	-	10
Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства	20	6	4	-	10
Тема 9. Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства	16	4	2	-	10
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>70</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>44</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>94</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1.	Семінар запитань та відповідей Послуги готельних підприємств та їх види	2
2.	Семінар –розгорнута бесіда Сервіс в готельній індустрії та його види	2
3.	Семінар –розгорнута бесіда Забезпечення якості готельних послуг	2
4.	Семінар –розгорнута бесіда Робота із претензіями в готелі	2
5.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Бронювання номерів	2
6.	Семінар запитань та відповідей Реєстрація клієнта	2
7.	Семінар запитань та відповідей Виписування з номера і від'їзд гостя	2
8.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Обслуговування гостей під час проживання у готелі	2
9.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства	2
10.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Додаткові послуги в готельних підприємствах та порядок їх надання	2
11.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Організація відпочинку і розваг в готелі	2
12.	Семінар-дискусія Етика та культура обслуговування у підприємствах готельного господарства	2
Всього		24

#### 5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у впродовж семестру (100 балів).

**Оцінювання студентів протягом семестру  
(очна форма навчання)**

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1	2	2	1			5
Тема 2	2	2	3	1		8
Тема 3	2	2	1	1		6
Тема 4	2	2	2	1		7
Тема 5	2	2	2	1		6
Тема 6	2	2	2	1		7
					10	10
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>50</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 7	2	1	1	1		5
Тема 8	3	2	2	1		8
Тема 9	2	2	2	1		7
Тема 10	2	2	2	1		7
Тема 11	2	2	2	1		7
Тема 12	2	2	2			6
					10	
<b>Разом змістовий модуль 2</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>50</b>
<b>Разом</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Оцінювання студентів протягом семестру (форма контролю - залік)  
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
30	30	40	

**Оцінювання студентів протягом семестру (форма контролю - екзамен)  
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
20	20	10		

### Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

**ЧАСТИНА 2.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ**  
**ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

# ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

## ОСНОВИ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ

### Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу

#### Семінарське заняття 1.1. Послуги готельних підприємств та їх види Семінар запитань та відповідей

##### План заняття:

##### *1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Технологія гостинності та її складові.
2. Вимоги до готельних послуг та їх інституалізація.
3. Види готельних послуг.
4. Специфічні види готельних послуг (кон'юнктурний та національний аспекти).

##### *2. Понятійний диктант.*

##### *3. Розгорнуте обговорення ситуацій (надайте відповідь «так» чи «ні», поясніть).*

1. Технологій гостинності — це специфічна технології виробництва послуг.
2. Мета надання послуг гостинності – в першу чергу максимальний прибуток від кожного споживача. .
3. Послуги гостинності не забезпечуються адміністративно-управлінським персоналом готелю.
4. Складовими моделі гостинності є гість — послуга — середовище.
6. Існує гуманітарна концепція гостинності.
7. Послуги підприємств індустрії гостинності повинні легко видозмінюватись.
8. Процес обслуговування полягає в інформаційній взаємодії між клієнтом і персоналом, наслідком якої може бути позитивне або негативне сприйняття процесу обслуговування.
9. У готелі має підтримуватися температурний режим не нижче 21,5°C у жилих приміщеннях і приміщеннях загального користування.
10. Цілодобове освітлення в коридорах готелю не є обов'язковим.

##### *4. Виконайте порівняння наступних категорій:*

- послуга та продукт;
- готельна послуга та товар;
- комфорт та розміщення;
- основна готельна послуга та додаткова готельна послуга;
- основна та периферійна послуга;

- підтримка чистоти та прибирання.

5. *Заслуховування та обговорювання доповідей.*

## **Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу**

### **Семінарське заняття 1.2. Сервіс в готельній індустрії та його види Семінар –розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

*1. Дискусійне обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Сутність сервісу та зміст сервісної діяльності.
2. Сервіс у готельному господарстві.
3. Правові аспекти надання готельного сервісу та наслідки їх порушення.
4. Види сервісу.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Розгорнуте дискусійне обговорення результатів виконання завдань.*

*Завдання 1.* Користуючись Інтернет-ресурсами та сайтами готельних підприємств (вибір об'єкту дослідження узгоджується із викладачем, який проводить семінарські заняття), складіть перелік основних та додаткових готельних послуг. Визначіться із можливостями удосконалення готельного сервісу за рахунок введення нових послуг.

*Завдання 2.* Користуючись Інтернет-ресурсами та результатами досліджень у ході виконання попереднього завдання, складіть матрицю SWOT-аналізу для розробки напрямків удосконалення готельного сервісу.

## **Тема 2. Якість готельних послуг**

### **Семінарське заняття 2.1. Забезпечення якості готельних послуг Семінар –розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Основні фактори, що впливають на якість готельних послуг.
3. Стандарти обслуговування в готелях та їх встановлення.
4. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.
5. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні.

6. Основні поняття в галузі управління якістю.
7. Основні критерії якості готельних послуг.
8. Підходи до визначення якості готельних послуг.
9. Модель якості готельного обслуговування.
10. Принципи управління якістю.
11. Вимоги до документації системи управління якістю.

2. *Понятійний диктант.*

3. *Обговорення результатів аналізу ситуаційних завдань.*

*Ситуація 1.* Надайте змістовну характеристику основних підходів до розуміння якості готельних послуг згідно:

- японської моделі якості;
- підходу К. Ісакова;
- американської моделі якості.

*Ситуація 2.* Виконайте порівняння моделі «П'ять М» Ф. Котлера і «Петля якості» Е. Демінга. Обґрунтуйте, яка з них є найбільш придатною для українських готельних підприємств.

*Ситуація 3.* Виконайте оцінку якості готельних послуг відповідно до даних, які наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Рейтингова оцінку якості готельних послуг

Показник якості готельних послуг	Пит. вага показника	Оцінка показника	Заг. оцінка
Оперативність реєстрації клієнта			
Чистота у готелі			
Лояльність персоналу			
Технічна оснащеність номерів			
Санітарне устаткування номерів			
Разом	1	1-5	Σ

Виконайте аналіз отриманих оцінок та розробіть напрями управлінського впливу на якість готельних послуг.

*Ситуація 4.* Виконайте оцінювання факторів, які здійснюють вплив на якість готельних послуг (вибір об'єкту дослідження узгоджується із викладачем, який проводить семінарські заняття) за допомогою даних табл. 2.2.



Фактор	Пит. вага фактора	Оцінка	Спрямованість впливу	Заг. оцінка
Оперативність реєстрації клієнта				
Чистота у готелі				
Лояльність персоналу				
Технічна оснащеність номерів				
Санітарне устаткування номерів				
Разом	1	1-5	+1; -1	$\Sigma$

Надайте пояснення найбільш впливовим факторам та механізмам їх впливу на якість готельних послуг та готельний сервіс загалом.

**Тема 2. Якість готельних послуг**  
**Семінарське заняття 2.2. Робота із претензіями в готелі**  
**Семінар –розгорнута бесіда**

**План заняття:**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Організація контролю якості послуг в готелі.
2. Поведінка персоналу при прийнятті скарг.
3. Типи конфліктів та напрями їх розв'язання.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Обговорення результатів аналізу ситуаційних завдань.*

*Ситуація 1.* Надайте характеристику наступним складовим якості готельних послуг: доступність, комунікації, компетентність, ввічливість, надійність, довіра, відповідальність, розуміння клієнта.

*Ситуація 2.* Робота із претензіями клієнтів. Виконайте моделювання ситуацій, у яких опиняються робітники готелів при роботі із «важкими» клієнтами. Складіть рейтинг п'яти найбільш частих причин претензій з боку клієнтів готелю до персоналу.

*Ситуація 3.* Для вирішення конфліктів з гостем можна виділити чотири основні моменти:

- Уміння слухати.
- Завжди щиро приносити вибачення.

- Дуже часто просто вислухати гостя буває недостатньо.
- Потрібно обов'язково подякувати гостя за те, що він привернув вашу увагу до важливої проблеми.

Відповідно до визначених у ситуаційному завданні 2 причин претензій клієнтів готельного підприємства, виконайте моделювання чотирьох етапів розв'язання кожної з них.

### **Тема 3. Бронювання номерів**

#### **Семінар з виконанням практичних ситуацій**

#### **План заняття:**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Бронювання номерів та його значення для циклу обслуговування клієнтів.
2. Основні етапи бронювання.
3. Типи броні та їх характеристики.
4. Заявка на бронювання.
5. Визначення наявності номерів для бронювання.
6. Реєстрація попереднього замовлення.
7. Підтвердження бронювання.
8. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання.
9. Особливості бронювання груп.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Аналіз результатів виконання практичних ситуацій.*

*Ситуація 1.* Складіть у вигляді схеми послідовність виконання основних етапів бронювання послуг у готельних підприємствах (для індивідуального поселення та поселення груп гостей), а також на кожному етапі надайте характеристику основних проблемних ситуацій, виникнення яких є можливим із високою ймовірністю.

*Ситуація 2.* Надайте у формі таблиці 3.1 характеристику відмінностей основних ситуацій відмови від бронювання.

Таблиця 3.1 - Характеристика основних ситуацій відмови від бронювання у готельному господарстві

Характеристика	Анулювання броні	Своєчасне анулювання броні	Пізнє анулювання броні	Неприбуття

*Ситуація 3.* «Громадянин України Петренко А.П. забронював номер у готелі «Шахтар» з 17 липня по 29 липня та сплатив за нього заздалегідь в повному обсязі. Але 20 липня о 13.00 він повідомив адміністратора, що йому необхідно терміново поїхати і попросив повернути гроші за ті дні, що він не буде проживати в готелі. Визначте дії адміністратора» [7].

*Ситуація 4.* До готелю «Надія» 23 травня 2020 року з метою проведення ділових переговорів прибув громадянин Швеції, для якого було заброньовано номер категорії «Люкс» (кімната № 121).

Необхідно укласти з ним договір на обслуговування (дані, яких недостає, брати довільно).

*Ситуація 5.* «Розробити регламент процесу «Порядок бронювання номерів» для готелю готель-курорт. Заповнити бланки: «Форма бланку при зміні та ануляції бронювання»; «Згода щодо гарантування бронювання»; «Заявка на бронювання місць»; «Журнал реєстрації бронювань номерів (форма № 7-г)»; «Підтвердження заявок на бронювання»; «Відмова заявок на бронювання»; «Графік завантаження на тиждень»; «Карта завантаження номерного фонду»» [4].

## **Тема 4. Реєстрація клієнта Семінар запитань та відповідей**

### **План заняття:**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Зміст та значення реєстраційної діяльності для циклу обслуговування клієнтів.
2. Основні етапи реєстраційної діяльності.
3. Передреєстраційна діяльність
4. Оформлення реєстраційного запису.
5. Особливості документального оформлення реєстраційного запису.
6. Визначення номера і тарифу.
7. Спрощені та прогресивні методи реєстрації.
8. Методи оплати готельних послуг.
9. Видача ключа і супровід гостя до номеру.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Аналіз результатів виконання завдань.*

*Завдання 1.* Складіть у вигляді схеми послідовність виконання основних етапів реєстрації клієнта у готельних підприємствах (для індивідуального поселення та поселення груп гостей), а також на кожному етапі надайте характеристику основних документів, які їх супроводжують.

*Завдання 2.* Виконайте оформлення реєстраційного запису клієнта, який заселяється за попереднім бронюванням на 2 доби у стандартний час (12-00) у номер категорії «Стандарт» (прийміть особисту інформацію) із оплатою на момент заселення.

*Завдання 3.* Виконайте оформлення реєстраційного запису групи клієнтів (3 особи) без попереднього бронювання на 2 доби у стандартний час

(12-00) у номер категорії «Стандарт» (прийміть особисту інформацію) із оплатою на момент заселення.

*Завдання 4.* «Згідно таблиці, розрахувати кількість діб, за яку адміністратор готелю повинен видати клієнту рахунок (номери попередньо заброньовані не були)» [6]

№ з/п	Дата заїзду	Час заїзду	Дата виїзду	Час виїзду	Кількість діб
1	25.06	12.00	29.06	15.00	
2	27.08	00.00	03.09	12.30	
3	12.10	15.00	14.10	12.00	
4	15.08	18.00	22.08	13.00	
5	01.09	09.00	10.09	12.00	
6	12.12	18.00	16.12	22.00	
7	18.09	08.00	20.09	16.00	
8	13.10	22.00	14.10	12.00	
9	11.11	23.00	12.11	10.00	

## **Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя Семинар запитань та відповідей**

### **План заняття:**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Організація виїзду гостя.
2. Документальне оформлення виїзду гостя.
3. Підготовка до розрахунку при виїзді.
4. Форми розрахунків за послуги готельного господарства.
5. Автоматизація системи рохрахунків.
6. Особливості застосування різних засобів платежі при розрахунках у готелі за послуги проживання.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Розгорнуте обговорення проблемних питань*

1. Визначте функції виписки та оплати рахунків.
2. Які бланки суворої звітності використовують при розрахунках з клієнтом.
3. Визначте порядок реєстрації і розміщення гостей в готелі.
4. Визначте послідовність оформлення візитної картки.
5. Особливості реєстрації туристських груп.
6. Визначте порядок розселення гостей.
7. Чи можливим є виселення примусове виселення гостя? Назвіть причини, які можуть спонукати готель до таких дій.

*3. Обговорення результатів виконання завдань.*

*Завдання 1.* «Готель А економічного класу володіє площею 8000 м<sup>2</sup>, номерний фонд – 110 одиниць, середня площа кожній – 18 м<sup>2</sup>. Потенційний середньорічний дохід від номера складає \$20 тис. Визначите суму

недоотриманого готелем доходу від продажу номерного фонду за рік функціонування, якщо в міжнародній практиці проектна площа номерного фонду такого готелю складає до 80% від загальної площі» [4].

*Завдання 2.* «Ви – адміністратор готелю: визначте вартість проживання та випишіть рахунок гостю (грн.);

Вихідні дані:

Громадянин – Романків С.С.

Країна – Білорусія.

Готель – Тюдор«» \*

Номер – двомісний стандарт

Тариф за місце – 280 грн.

Термін підготовки номеру – з 26.12 (00-00) по 26.12 (12-00)

Термін проживання – з 26.12.20 (10-00) по 28.12.20. (16-00)

Додаткові послуги: холодильник – 25 грн. за добу;

телевізор – 18 грн. за добу;

сауна (використав один раз) – 170 грн» [5].

*Завдання 3.* «Ви – адміністратор готелю: визначте вартість проживання та випишіть рахунок гостю (грн.);

Вихідні дані:

Громадянин – Петренко Р.В.

Країна – Україна.

Мета прибуття – індивідуальний тур.

Готель – «ШАХТАР»\*\*\*

Номер – одномісний.

Тариф за місце – 1110 грн.

Термін підготовки номеру – з 12.11.20 (00-00) по 12.11.20 (12-00).

Термін проживання – з 12.11.06 (11-00) по 17.11.06. (16-00) .

Додаткові послуги:

тренажерний зал (4 відвідування по 100 грн.), сауна (160 грн.), замовлення напоїв у номер - 823 грн» [5].

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ

### Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі Семинар з виконанням практичних ситуацій

#### План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Основні вимоги до готельних послуг.
2. Послуги прибирання у готелі та їх забезпечення.
3. Види прибирання.
4. Технологія надання послуг прибирання у номерах.
5. Надання побутових послуг.
6. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей.

2. Індивідуальне тестування.

3. Обговорення результатів виконання завдань.

*Завдання 1.* «Розробити регламент процесу «Організація обслуговування на поверхах» для готелю-люкс. Виділити підпроцеси згідно з таблицею 6.1. Заповнити бланки: «Бланк оперативного обліку проживаючих на поверсі громадян»; «Наряд на прибирання номерів»

Таблиця 6.1 - Підпроцеси для регламенту процесу «Організація обслуговування на поверхах» [5]

Підпроцес	Послідовність виконання операцій	Вимоги	Час виконання / відповідальний за процедуру
Підготовка номерів до заселення			
Організація прибиральних робіт			
Прибирання санвузлів (у номерах та загального користування)			
Надання гостям безоплатних послуг			
Надання гостям платних додаткових послуг			

*Завдання 2.* «Розробити регламент процесу «Організація обслуговування на поверхах» для готелю середнього класу. Виділити підпроцеси згідно таблиці 3.1. Заповнити бланки: «Бланк оперативного

обліку проживаючих на поверсі громадян»; «Наряд на прибирання номерів» [5].

4. *Обговорення проблемних питань з теми.*

## **Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства Семінар з виконанням практичних ситуацій**

### **План заняття:**

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства.
2. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
3. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування.
4. Організація роботи Room Service.
5. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару.
6. Організація харчування іноземних туристів в готелі.
7. Організація обслуговування конгресних заходів в готелі.
8. Організація надання інших послуг з харчування в готелі.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Обговорення результатів розв'язання практичних ситуацій:*

*Ситуація 1.* Розробити програму організації харчування у готелі, який має категорію «\*\*\*\*», номерний фонд на 55 кімнат різних категорій, які розташовані у 3-поверховій споруді, котра має окрім офіційного входу у заклад розміщення ще один автономний вхід. Готель розташований у центрі міста та орієнтований переважно на бізнес-гостей.

*Ситуація 2.* «Змодельювати процес обслуговування двох споживачів й подавання страв у номері «Люкс», якщо попередньо було замовлено:

Банани і апельсини – 4 порції;

Вода мінеральна – 1 пляшка;

Шампанське - 1 пляшка;

Бланманже – 2 порції;

Парфе - 2 порції» [6].

*Ситуація 3.* «Змодельювати процес обслуговування при підготовці столу до подавання страв, якщо замовлення отримано телефоном від молодої пари на певний час:

Яблука смажені в тісті - 2 порції;

Вода мінеральна – 1 пляшка;

Фреш мандариновий – 2 порції;

Вишні – 2 порції;

Кисіль з вершками - 2 порції» [6].

*Ситуація 4.* Складіть перелік 5 найбільш важливих правил організації Room service у нічний час у готелі категорії «\*\*\*\*\*».

*Ситуація 5.* «Необхідно організувати підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-прийому, на якому будуть присутні 18 гостей, серед яких 4 почесних, 2 з них - жінки.

Виконати наступні дії:

- скласти меню офіційного бенкету-сніданку;
- розрахувати кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;
- розмістити гостей за столом згідно з протоколом та показати цифрами черговість обслуговування гостей» [5].

## **Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства**

### **Семінарське заняття 8.1 Додаткові послуги в готельних підприємствах та порядок їх надання**

#### **Семінар з виконанням практичних ситуацій**

#### **План заняття:**

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  1. Додаткові послуги в готельних підприємствах.
  2. Різновиди та класифікація додаткових послуг у готелях.
  3. Фактори, що визначають набір додаткових послуг у готелі.
  4. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі.
  5. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях як складовою послуг трансферингу.
  6. Обслуговування VIP-гостей у готелі.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Обговорення результатів розв'язання практичних ситуацій.*

*Ситуація 1.* Користуючись конспектом лекцій визначити особливості надання додаткових послуг . Результати оформіть у таблицю такої форми [6]:

Вид послуг	Особливості надання послуги
Вручення кореспонденції	
Телефонне обслуговування	
Надання побутових послуг	
Прохання нестандартного характеру	

*Ситуація 2.* Надайте розшифровку переліку послуг, які надаються у готельному підприємстві (рис. 8.1).





Виконайте розподіл послуг, наведених на рис. 8.1 на основні та додаткові. Надайте характеристику додаткових послуг готельного підприємства.

*Ситуація 3.* Користуючись актуальною інформацією щодо цін на паливо та тарифів на надання послуг перевезення виконайте обґрунтування:

- переваг наявності власної авто служби у готелі;
- залучення сторонніх компаній для надання послуг трансферингу для гостей готелю.

## **Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства**

### **Семінарське заняття 8.2 Організація відпочинку і розваг в готелі Семінар з виконанням практичних ситуацій**

#### **План заняття:**

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  1. Загальні принципи організації відпочинку гостей у різних типах засобів розміщення.
  2. Анімаційні послуги та їх різновиди.
  3. Вимоги до персоналу, задіяного у наданні послуг анімації та їх організації анімаційних заходів.
  5. Програми лояльності у готелі та їх супровід.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Обговорення результатів розв'язання практичних ситуацій.*

*Ситуація 1.* Складіть план анімаційних послуг готельного підприємства на тиждень за наступних умов:

- необхідність організації дитячої анімації;
- можливість залучення для організації анімаційних послуг сторонніх організацій;
- різноманітність анімаційних жанрів обмежене у часі: 1 година.

*Ситуація 2.* Виконайте розробку 2-х варіантів програм лояльності у закладах розміщення різного типу (табл. 8.1).

Таблиця 8.1- Обґрунтування програми лояльності у закладах розміщення

Заклад розміщення	Зміст програми лояльності	Очікувані ефекти від запровадження

*Ситуація 3.* Розробіть програму надання додаткових послуг VIP-гостям у готелі. Чим вона буде відрізнятися від послуг іншим категоріям гостей.

## **Тема 9. Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства**

### **Семінар-дискусія**

#### **План заняття:**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Етикет та його роль у обслуговуванні клієнтів.
2. Культура обслуговування в засобах готельного господарства.
3. Психологія обслуговування у закладах готельного господарства

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Дискусійне обговорення результатів виконання завдань.*

*Завдання 1.* Складіть перелік етичних «табу» для працівників таких професій:

- покоївка;
- адміністратор;
- фітнес-інструктор;
- офіціант;
- посильний.

*Завдання 2.* Надайте характеристику таким складовим етики обслуговування гостей готелю як:

- 1) безпека і екологічність при обслуговуванні;
- 2) естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- 3) наявність достатньої кількості столового посуду, приладів і столової білизни;

- 4) знання психологічних особливостей особистості і процесу обслуговування;
- 5) знання і дотримання персоналом етичних норм обслуговування;
- 6) знання і дотримання правил, що встановлюють порядок і черговість обслуговування гостей;
- 7) знання спеціальних правил пропозиції і відпустки різних блюд і напоїв, а також технічних навичок і прийомів їхньої подачі;
- 8) знання основних правил сервіровки столу.

#### *4. Обговорення доповідей.*

**ЧАСТИНА 3.  
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ  
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

**МОДУЛЬ 1**  
**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**  
**ОСНОВИ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ**

**Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, заслуховування доповідей.

**Завдання для самостійної роботи:**

*1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

*2. Самостійно опрацюйте питання:*

- 1). Вимоги до готельних послуг та їх інституалізація.
- 2). Специфічні види готельних послуг (кон'юнктурний та національний аспекти).
- 3). Сутність сервісу та зміст сервісної діяльності.
- 4). Правові аспекти надання готельного сервісу та наслідки їх порушення.

*3. Розв'яжіть тестові завдання.*

**1. Головною статтею доходів готельного підприємства**

- A. бронювання місць
- B. додаткові послуги (в тому числі – ресторан)
- C. здача в оренду приміщень
- D. продаж номерів і місць

**2. Надання яких послуг є безкоштовним в готелях України**

- A. виклик швидкої допомоги й доставка кореспонденції
- B. прання білизни
- C. користування сауною й басейном
- D. послуги барбершопу

**3. Післяпродажний сервіс поділяється**

- A. на гарантійний і післягарантійний
- B. на повний та частковий
- C. платний та дисконтний
- D. постійний і змінний

**4. Жорсткий сервіс включає в себе**

- A. всі безоплатні послуги

всі послуги пов'язані з підтримкою працездатності, безвідмовності і заданих параметрів роботи товару

В. всі платні послуги

С. всі послуги пов'язані з підтримкою працездатності, безвідмовності і заданих параметрів роботи товару

Д. все перераховане

**5. До основних послуг належать**

А. проживання

В. проживання та харчування

С. харчування

Д. надання кореспонденції

**6. Перелік і якість надання платних додаткових послуг у готелі повинна відповідати вимогам**

А. тільки власників

В. персоналу

С. присвоєної готелю категорії

Д. конкуренції

**7. Відвідувач з тимчасовим проживанням у номері готелю, це**

А. стейкхолдер готельного господарства

В. конкурент готельного господарства

С. суб'єкт готельного господарства

Д. об'єкт готельного господарства

**8. Область людських взаємин, де формується і вдосконалюється реабілітаційно-альтруїстичний стиль в задоволенні наших потреб, це**

А. сервісна діяльність

В. послуга

С. етика діяльності

Д. культура обслуговування

**9. Складовими моделі гостинності є**

А. гість — послуга — прибуток

В. гроші — послуга — середовище

С. гість — послуга — середовище

Д. гість — послуга — гість

**10. Процес обслуговування полягає в інформаційній взаємодії між**

А. клієнтом і персоналом

В. клієнтом і власником

С. клієнтом і середовищем

Д. клієнтом і клієнтом

4. *Складіть словник термінів:* послуга, сервіс, готель, модель гостинності, основні готельні послуги, додаткові готельні послуги, периферійні готельні послуги, суб'єкт готельного господарства, об'єкт готельного господарства, жорсткий сервіс, м'який сервіс.

5. *Підготуйте доповідь за темою:* «Особливості надання готельного сервісу у готельному ланцюгу...» (об'єкт дослідження обирається ЗВО за попереднім узгодженням із викладачем курсу).

### **Література:**

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
3. Байлик С.І. Готельний сервіс: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
5. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло – К.: ЦУЛ, – 2007. – 300 с.
6. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. - К.: Кондор, 2016. – 311 с.

## **Тема 2. Якість готельних послуг**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, понятійний диктант.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
  - 1 Стандарти обслуговування в готелях та їх встановлення.
  - 2 Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.
  - 3 Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні.
  - 4 Основні поняття в галузі управління якістю.
  - 5 Основні критерії якості готельних послуг.

6. Підходи до визначення якості готельних послуг.
7. Модель якості готельного обслуговування.
8. Принципи управління якістю.
9. Вимоги до документації системи управління якістю.
10. Типи конфліктів та напрями їх розв'язання.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

**1. Нематеріальний елемент готельних послуг**

- A. атмосфера
- B. комфорт
- C. привабливість оточення
- D. все наведене

**2. Нематеріальний елемент готельних послуг**

- A. товарно-матеріальні ресурси.
- B. технологія надання послуг
- C. дружелюбність
- D. номерний фонд

**3. Якість послуг готельного підприємства**

- A. неможливо перевірити попередньо
- B. можна перевірити за допомогою сайту готелю
- C. можна перевірити за нормативними документами готелю
- D. не підлягає вимірюванню взагалі

**4. Звичні для гостя готелю певного соціального статусу уявлення про гідний рівень умов проживання, харчування, характер взаємодії з персоналом, це**

- A. стандарти життя гостя
- B. нормативи життя гостя
- C. якість життя гостя
- D. все наведене

**5. Конкретні вимоги до забезпечення якості готельних послуг відображені**

- A. в документах UNWTO і глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку
- B. в документах ISO:2000
- C. в глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку
- D. в документах ISO:2000 та у глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку



**6. Система визначення рівня якості готельних послуг в Україні ґрунтується**

- A. на стандарті ДСТУ-ISO 9002
- B. на стандарті ДСТУ-ISO 9000
- C. на стандарті UNWTO
- D. на стандарті ДСТУ-ISO 5500» [4]

**7. «Стандарти, застосовувані в готельному бізнесі, підрозділяються на**

- A. функціональні й технічні
- B. якісні та неякісні
- C. функціональні та афункціональні
- D. технічні та технологічні

**8. Нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері, це**

- A. стандарт
- B. сертифікат
- C. закон
- D. норматив

**9. Показником якості та рівня готелів країни є**

- A. коефіцієнт завантаженості готелю
- B. коефіцієнт якості готелю
- C. місткість готелю
- D. коефіцієнт витрат готелю

**10. У світовій практиці діють наступні стандарти, які включають**

- A. стандарти комплексного фірмового стиля мережі
- B. єдині вимоги документообігу
- C. стандарти управління персоналом
- D. все перелічене» [4]

*4. Складіть словник термінів: якість послуг, сертифікація, нематеріальний елемент готельних послуг, матеріальний елемент готельних послуг, стандарти життя гостя, скарга*

#### **Література:**

1. Байлик С. І. Готельний сервіс: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

2. Кучер Д. Б. Підвищення якості готельних послуг через внутрішню оптимізацію процесів надання послуг на вітчизняних підприємствах готельного господарства / Д. Б. Кучер [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/kucher2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/kucher2.htm)
3. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания.: Учебно-методическое пособие – М. : [б. и.], 2007. – 96 с.
4. Международная гостиничная конвенция [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_417](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_417)
5. Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/MU81319.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MU81319.html)
6. Сфера обслуговування в Україні : нормативні документи : збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К. : КНТ, 2007. – 457 с.

### **Тема 3. Бронювання номерів**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Бронювання номерів та його значення для циклу обслуговування клієнтів.
2. Складання звітів щодо бронювання.
3. Особливості бронювання груп.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

**1. «Відмова в бронюванні послуг це**

- A. відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.
- B. відмова замовника від заброньованих послуг.
- C. відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду
- D. вірна відповідь відсутня

**2. Анулювання – це**

- A. відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін
- B. відмова замовника від заброньованих послуг

- C. відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду
- D. вірна відповідь відсутня

### **3. Своєчасне анулювання**

- A. відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін
- B. відмова замовника від заброньованих послуг
- C. відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду
- D. вірна відповідь відсутня

### **4. Що означає термін «ноу-шоу»**

- A. надання номеру без додаткових розважальних послуг
- B. номер у готелях, які не мають зврковості
- C. невикористання номеру або його аналювання
- D. немає взуття

### **5. Заявка на бронювання повинна містити**

- A. дата прибуття, дата від'їзду
- B. всі відповіді вірні
- C. кількість чоловік в групі
- D. вірна відповідь відсутня

### **6. Види гарантованого бронювання**

- A. передплата, кредитна картка, авансовий внесок
- B. всі відповіді вірні
- C. бронювання юридичними особами, туристичними агентами
- D. вірна відповідь відсутня

### **7. Що не відноситься до джерел бронювання**

- A. бронювання безпосередньо в готелі
- B. центральні системи по бронюванню
- C. відправлення SMS
- D. мережа інтернет» [5]

### **8. «Наступний крок після отримання заявки бронювання передбачає**

- A. прийом попереднього замовлення відповідно до заявки
- B. анкетування гостя, задля виявлення його основних потреб
- C. ігнорувати заявку, доки гість повторно не підтвердить заявку
- D. вірна відповідь відсутня

### **9. Заявка на бронювання містить наступну інформацію про перебування клієнта**

- A. дату прибуття, вартість додаткових послуг

- В. дату прибуття, дату від'їзду, кількість чоловік в групі
- С. дату прибуття, вартість номерів
- Д. вірна відповідь відсутня

**10. Книга контролю бронювання використовується у готелях...**

- А. де присутня автоматизована комп'ютерна система
- В. де відсутня автоматизована система
- С. у будь-якому готелі
- Д. вірна відповідь відсутня» [7]

**Література:**

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua/pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
3. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua/pravo>.
4. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

**Тема 4. Реєстрація клієнта**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
  1. Зміст та значення реєстраційної діяльності для циклу обслуговування клієнтів.
  2. Особливості документального оформлення реєстраційного запису.
  3. Спрощені та прогресивні методи реєстрації
  4. Методи оплати готельних послуг.
3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

**1. «Тариф, що включає ціну розміщення, харчування і напоїв місцевого виробництва, а також право користування зручностями і послугами в засобі розміщення на розсуд адміністрації**

- A. напівпансіон
- B. повний пансіон
- C. все включено
- D. змішаний пансіон

**2. Тариф, що включає оплату за розміщення і не менш, ніж триразове харчування**

- A. напівпансіон
- B. повний пансіон
- C. все включено
- D. змішаний пансіон

**3. Тариф, в який включені ціни за розміщення і дворазове харчування на вибір**

- A. напівпансіон
- B. повний пансіон
- C. все включено
- D. змішаний пансіон

**4. Назвіть умовну назву номеру що передбачає статус «соня»**

- A. гість оформлений, але ліжко не було використане
- B. гість попросив його не турбувати
- C. гість сплатив рахунки, але персонал забув поставити потрібний статус номера
- D. вірна відповідь відсутня

**5. Картки, видача яких супроводжується відкриттям їх власних кредитних ліній, за рахунок і в межах яких здійснюються платежі або видача готівки**

- A. приватні
- B. кредитні
- C. дебетні
- D. кредетні

**6. Реєстраційну картку в процесі реєстрації в готелі заповнює**

- A. кожен клієнт готелю незалежно від громадянства
- B. іноземний громадянин
- C. громадянин України
- D. адміністратор» [5]

**7. «Дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням**

- A. реєстрація
- B. готельна послуга
- C. бронювання
- D. вірна відповідь відсутня

**8. До якого віку можливе безкоштовне проживання дитини в номері**

- A. 2
- B. 5
- C. 6
- D. 11

**9. Даний елемент не включається до звіту з бронювання**

- A. звіт про операцію
- B. звіти по відмовах
- C. звіти по заселенню
- D. тариф

**10. Така кількість етапів поділяє процес реєстрації клієнта**

- A. 9
- B. 4
- C. 6
- D. 7» [6]

#### **Література:**

1. Закон України "Про туризм": за станом на 11.02.2015 р. / Верховна Рада України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
4. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
5. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.

6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

## **Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, понятійний диктант.

### **Завдання для самостійної роботи:**

*1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

*2. Самостійно опрацюйте питання:*

1. Документальне оформлення виїзду гостя.
2. Бланки суворої звітності при виписуванні гостя з номера та порядок їх заповнення і зберігання.
3. Дії персоналу при звільненні номера гостем.
5. Безготівкові форми оплати послуг готелів.

*3. Розв'яжіть тестові завдання.*

### **1. «Готелі, що приймають другий і третій екземпляри чека мають**

- A. багато проблем,якщо плата здійснилась а кошти так і не надішли
- B. багато проблем, якщо власникові чека припинили оплату
- C. перевагу в тому що плата здійснитися на 100%
- D. підвищену платоспроможність

### **2. Пласткові картки особливо зручні для**

- A. готелів
- B. тур агенцій
- C. туристів
- D. ресторанів

### **3. В яких роках з'явилися дорожні чеки**

- A. 80-х
- B. 90-х
- C. 2000-х
- D. 70-х

### **4. При завчасному виїзді гостя йому повертаються гроші на підставі**

- A. карти підготовки та заселення номерів

- В. рахунку-фактури
- С. розписки на повернення невикористаного авансу
- Д. всього переліченого» [4]

**5. «Оплата за проживання в готелях України згідно правил надання готельних послуг здійснюється так**

- А. плата за проживання стягується погодинно і подобово
- В. плата за проживання стягується щодобово – не менше ніж за добу плюс за половину доби – при виїзді після 1200
- С. плата стягується щодобово – не менше ніж за добу плюс за половину доби – при заїзді до 1200 та виїзді після 1200
- Д. будь-яким із перелічених способів

**6. В день від'їзду гість отримує**

- А. повний розрахунковий рахунок
- В. прохання сплатити заборгованість
- С. прохання повернути ключі від номера, перш ніж покинути готель
- Д. все перелічене

**7. Рахунок (форма № 4-г), який виписується касиром СПіР складається**

- А. у трьох екземплярах
- В. у двох екземплярах
- С. у одному екземплярі
- Д. кількість екземплярів може бути довільна

**8. Квитанція за використання автостоянки готелю при виїзді гостя виписується**

- А. у трьох екземплярах
- В. у двох екземплярах
- С. у одному екземплярі
- Д. кількість екземплярів може бути довільна

**9. Про можливі варіанти оплати послуг готельного господарства гостя слід ознайомити**

- А. при бронюванні
- В. при виїзді
- С. при заселенні
- Д. альтернативних варіантів оплати послуг у готелі не існує, є лише готівка

**10. Як тільки гість виписався, статус номера**

- А. не змінюється добу
- В. повинен бути оновлений
- С. повинен бути змінений на «номер в ремонті»
- Д. залишається незмінним» [5]



### **Література:**

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
4. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ**

### **Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, обговорення проблемних питань.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

*1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

*2. Самостійно опрацюйте питання:*

1. Технологія надання послуг прибирання у номерах.
2. Надання побутових послуг.
3. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей.

*3. Розв'яжіть тестові завдання.*

#### **1. Важливим принципом при виконанні прибиральних робіт є**

- A. персонал на поверхах повинен „якомога менше попадатися на очі” гостеві
- C. персонал на поверхах повинен весь час повинен бути „на очах” гостя
- C. персонал на поверхах не повинен взагалі „ попадатися на очі” гостеві
- D. вірна відповідь відсутня

#### **2. Категорії прибиральних робіт не включають**

- A. прибирання території, прилеглої до готелю
- B. прибирання площі центрального входу і вестибюлю і деяких приміщень вестибюльної групи (гардероб)
- C. прибирання ресторану
- D. прибирання номерного фонду (житлових номерів + вузлів індивідуального користування)

#### **3. В обсяг робіт, генерального прибирання, входять**

- A. чищення вентиляційних ґрат
- B. механізоване вбирання стелі, стін, вентиляційних ґрат
- C. миття стін, протирання їх насухо
- D. все наведене

#### **4. Цей вид вбирання провадиться на прохання проживаючих**

- A. генеральне прибирання
- B. експрес - прибирання
- C. прибирання заброньованих номерів

D. все наведене

**5. «Генеральне прибирання номерів проводиться один раз в...**

A. 20-17 днів

B. 5-7 днів

C. 10-14 днів

D. 14 днів

**6. Санітарні прибори в номерах при проведенні прибирання після виїзду повинні бути забезпечені бірками за написом „Продезінфіковано”**

A. тільки унітаз

B. унітаз, умивальник, ванна, біде

C. унітаз, умивальник, піддзеркальна полиця

D. все наведене

**7. Назвіть послідовність прибирання кімнат у 2-кімнатному номері**

A. вітальня, спальня, передпокій, санвузол

B. спальня, вітальня, передпокій, санвузол

C. спальня, вітальня, санвузол, передпокій

D. будь-яка послідовність

**8. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях**

A. 1-3\*

B. 3-5\*

C. 4-5\*;

D. усіх категорій

**9. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях**

A. 1-3\*

B. 4-5\*

C. у жодній із категорій

D. усіх категорій

**10. Виклик таксі передбачений у готелях**

A. 1-3\*

B. 4-5\*

C. 3-5\*

D. усіх категорій» [6]

*4. Підготуйтеся до обговорення проблемних питань:*

1. Табличка «Продезінфіковано» в санвузлі номера та її значення.

2. Етика покоївок щодо поводження з речами гостя.

3. Забуті речі в готелі та їх обіг і облік.

### **Література:**

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
3. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
4. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

## **Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, розв'язання практичних ситуацій.

### **Завдання для самостійної роботи:**

*1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

*2. Самостійно опрацюйте питання:*

1. Порядок визначення нормативної місткості підприємств харчування і рекомендованого типу закладу при готелі залежно від його категорії.
2. Види сніданків в підприємствах харчування при готелях.
3. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару.
4. Організація харчування іноземних туристів в готелі.
5. Організація надання інших послуг з харчування в готелі.

*3. Розв'яжіть тестові завдання.*

### **1. Ціни в Room Service зазвичай**

А. ідентичні з ресторанными

- B. вищі від ресторанних
- C. залежать від вартості номера
- D. менші за ресторани

**2. Заклади ресторанного господарства при готелях можуть бути**

- A. ресторан
- B. буфет
- C. кафе
- D. усі відповіді вірні

**3. У готелі використовуються такі форми обслуговування**

- A. офіціантами, самообслуговування, барменом, змішані форми
- B. самообслуговування
- C. змішані форми
- D. офіціантами

**4. Інформація про надання послуг Room Service**

- A. викладається у номері друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листка з друкованою інформацією з обох боків
- B. викладається на поверхні, у спеціально відведеному місці для цього, друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листка з друкованою інформацією з обох боків
- C. повідомляється під час заселення чи по телефону
- D. додатково не повідомляється клієнту, оскільки всі клієнти готелю знають про її існування за змовчанням

**5. Співробітник служби – order taker –, що приймає замовлення по телефону, повинен володіти**

- A. володіти технологічними картками
- B. усі правлінні відповіді
- C. декількома іноземними мовами
- D. варити смачну каву

**6. Вхід в підприємства ресторанного господарства (ресторан, кафе, бар) для готелів категорії від «\*\*» до «\*\*\*\*\*» повинен бути з**

- A. з готелю
- B. з басейну
- C. з вулиці
- D. з даху

**7. Основним типом підприємств харчування при готелі є**

- A. буфет
- B. бар
- C. кафе

D. ресторан

**8. Лоббі-бар у готелі це**

- A. бар, що знаходиться на території ресторану
- B. бар, що виконує функцію, аналогічну функції поверхового буфету
- C. бар, що використовується виключно для обслуговування банкетів та конференцій
- D. вестибюльний бар

**9. Приймавши замовлення order taker обов'язково попереджує гостя про**

- A. вагу страви
- B. калорійність страви
- C. час приготування страви
- D. немає правильної відповіді

**10. У меню Room Service повинні бути представлені**

- A. назва і логотип готелю
- B. види кредитних карток, що приймаються
- C. час роботи
- D. все наведене вище

*4. Підготуйтеся до розв'язання практичних завдань.*

*Завдання 1.* «Підібрати вино-горілчані вироби до замовлення на двох осіб:

- Фондю з шоколадом – 2 порції;
- Торт «Бісквітно-кремовий» - 2 порції;
- Салат фруктовий з горішками – 2 порції;
- Гранат, ківі – 2 порції.

Визначити послідовність подавання страв. Розрахувати кількість порцелянового посуду, наборів, скляного посуду, скатолової білизни для отримання страв, їх подавання та споживання. Змоделювати процес обслуговування споживачів у номері» [6].

*Завдання 2.* «Розрахувати кількість порцелянового посуду, наборів, скляного посуду, скатолової білизни для отримання страв, їх подавання та споживання, якщо замовлено у номер на три особи:

- Гарячі бутерброди з тертим сиром – 3 порції;
- Суфле абрикосове з соусом полуничним – 3 порції;
- Вода мінеральна – 1 пляшка;
- Запіканка рисова з вишнями і сметаною - 3 порції;
- Грейпфрут, яблука – 2 порції.

Підібрати вино-горілчані й прохолодні напої до замовлених страв. Визначити послідовність подавання страв у номері» [6].

### **Література:**

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
4. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
5. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб., 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. - 346 с.
6. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
7. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
8. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

## **Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
  1. Різновиди та класифікація додаткових послуг у готелях.
  2. Фактори, що визначають набір додаткових послуг у готелі.
  3. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях як складовою послуг трансферингу.
  4. Програми лояльності у готелі та їх супровід.
3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

### **1. Комплексний продаж послуг знаходить відображення у**

А. розширенні асортименту послуг

- В. створенні пакетів і програм послуг
- С. наданні проживання та додаткових послуг
- Д. всьому переліченому

**2. Однією з найбільш мобільних служб готелю, що відіграє велику роль в обслуговуванні гостей є**

- А. служба чергового адміністратора
- В. служба безпеки
- С. служба посильних
- Д. служба харчування

**3. До транспортних послуг у готелі відносять**

- А. придбання квитків
- В. замовлення таксі
- С. прокат автомобілів
- Д. все наведене

**4. Своєрідна послуга, яка має на меті підвищення якості обслуговування, і в той же час особлива форма реклами, повторного залучення гостей і їх знайомих з метою просування гостинного продукту на ринку для підвищення прибутковості і прибутковості готельного бізнесу –це**

- А. анімація
- В. інформаційна
- С. комунально-побутова
- Д. транспортна

**5. Додаткові послуги — це**

- А. обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.
- В. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.
- С. це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі
- Д. все наведене

**6. Види послуг яких обов'язково має надати готель клієнту без додаткової оплати**

- А. виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю
- В. виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії



готелю

- C. доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю
- D. все наведене

**7. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях**

- A. 1-3\*
- B. 4-5\*
- C. у жодній із категорій
- D. усіх категорій

**8. Поряд з чисто розважальними заходами включає різноманітні спортивні ігри, вправи та змагання, це**

- A. анімаційні програми гостинності;
- B. анімаційні програми для дітей;
- C. спортивна анімація;
- D. готельна анімація.

**9. Своєрідні додаткові послуги гостю, мета яких пробудити в ньому позитивні емоції, почуття задоволення від відпочинку – це**

- A. спортивна анімація;
- B. готельна анімація;
- C. анімаційні програми гостинності;
- D. інформаційні послуги.

**10. Ці послуги одні із самих затребуваних у готельному господарстві. До них відносять: придбання квитків; замовлення таксі; прокат автомобілів і інш, це**

- A. інформаційні послуги;
- B. транспортні послуги;
- C. послуги автотуристам;
- D. посередницькі послуги.

**Література:**

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібн. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. - К. : Кондор, 2008. - 460 с
3. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.

4. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

## **Тема 9. Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства**

**Форми контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, підготовка доповідей.

### **Завдання для самостійної роботи:**

*1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

*2. Самостійно опрацюйте питання:*

1. Складові культури обслуговування у готелі.
2. Правила обслуговування клієнтів готелю.
3. Психологія обслуговування у закладах готельного господарства працівниками певних професій.

*3. Розв'яжіть тестові завдання.*

### **1. Подарунки що можуть дарувати в діловій сфері**

- A. сорочку
- B. парфуми
- C. краватку
- D. мило

### **2. Кому не рекомендується дарувати яскраво-червоні квіти (особливо троянди)**

- A. чоловікам
- B. дівчаткам, які не досягли 18 років
- C. заміжнім жінкам
- D. людям похилого віку

### **3. Характерною рисою американського ділового етикету не вважається**

- A. утилітаризм
- B. шанування традицій
- C. зневага до дрібниць
- D. ясність і простота в спілкуванні

#### **4. Конфлікт це**

- A. зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів, схем поведінки суб'єктів взаємодії
- B. співставлення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів, схем поведінки суб'єктів взаємодії
- C. порівняння протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів, схем поведінки суб'єктів взаємодії
- D. всі відповіді вірні

#### **5. Що не відноситься до основних національних рис характеру англійців**

- A. ввічливість
- B. емоційність
- C. законослухняність
- D. діловитість

#### **6. Серед причин конфлікту особистісного характеру виділяють**

- A. намагання серед керівників затвердити власний авторитет за будь яких умов, особливо затвердити власну непогрішимість у прийнятті рішень
- B. прийняття керівниками необґрунтованих, неоптимальних помилкових рішень
- C. зайва опіка та контроль особливо над досвідченими працівниками
- D. порушення в системі стимулів, які запропоновано керівником для підвищення ефективності роботи

#### **7. . Інцидент – це**

- A. збіг обставин, які є приводом для конфлікту
- B. справжня причина конфлікту
- C. те, через що виникає конфлікт
- D. протиріччя, які накопичувались і пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії та утворюють підґрунття для протиборства між ними

#### **8. Поняття “імідж” спочатку використовувалося**

- A. в психології
- B. у підприємстві
- C. в рекламній практиці
- D. в протокольних питаннях

#### **9. З погляду психології кожен працівник повинний під час обслуговування клієнтів використовувати спеціальні прийоми, таких основних прийомів**

- A. 5
- B. 6
- C. 7
- D. 4

## 10. Ця наука допомагає персоналу поліпшити якість обслуговування

- A. психологія;
- B. філософія;
- C. економіка;
- D. маркетинг.

4. Підготуйте доповідь на тему «Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства (назва країни)» (країна узгоджується із викладачем, який проводить практичні заняття з курсу).

### Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібн. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. - К. : Кондор, 2008. - 460 с
3. Готельний сервіс: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.

Навчальне видання

*Н.С. Приймак*

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,  
готельно-ресторанної справи та підприємництва

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**  
**для вивчення дисципліни**  
**ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС**

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,75.

Донецький національний університет  
економіки і торгівлі імені  
Михайла Туган-Барановського  
50042, Дніпропетровська обл.,  
м. Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої  
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.