

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

Кафедра економіки та бізнесу

**Романуха О.М.**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ  
ДИСЦИПЛІНИ  
«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»**

Ступінь: бакалавр

**Кривий Ріг  
2021**

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

Кафедра економіки та бізнесу

**Романуха О.М.**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ**  
**ДИСЦИПЛІНИ**  
**«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»**

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні  
кафедри економіки та бізнесу  
Протокол № 11 від 09.03.2021 р.

Схвалено навчально-методичною  
радою ДонНУЕТ  
Протокол № 8 від 29.04.21 р.

Кривий Ріг  
2021

**УДК 640.41:658.64(075.8)**  
**Р 69**

Романуха О.М. Методичні рекомендації з вивчення дисципліни «Технологія готельних послуг», ступінь «бакалавр». Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2021. 62 с.

Методичні рекомендації покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Технологія готельних послуг» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських (практичних) занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт з метою поточного оцінювання знань, наданому переліку рекомендованої основної та допоміжної літератури й інформаційних ресурсів.

УДК 640.41:658.64(075.8)  
© Романуха О. М., 2021  
© Донецький національний  
університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-  
Барановського, 2021

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	6
<b>ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	12
Змістовий модуль 1. Роль готельної послуги в обслуговуванні клієнта .....	13
Змістовий модуль 2. Технологія обслуговування споживачів готельних послуг .....	17
<b>ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ</b> .....	28
Змістовий модуль 1. Роль готельної послуги в обслуговуванні клієнта .....	29
Змістовий модуль 2. Технологія обслуговування споживачів готельних послуг .....	39

## ВСТУП

Готельне господарство – важлива складова індустрії гостинності, що сприяє її розвитку та популярності в світі. При цьому, рівень якості пропонованого готелем сервісу є основним критерієм його конкурентності та успішності. Орієнтований на обслуговування клієнта, як центрального елемента сервісної діяльності, готель формує, розвиває та удосконалює перелік послуг. Їх знання та розуміння особливостей надання є ключовими пунктами в підготовці фахівців. Ознайомлення з принципами роботи служб готелю, організації прийому та розміщення, обслуговування клієнтів, номерів, надання послуг харчування, транспорту допоможе сформувати комплексне уявлення щодо особливостей роботи підприємств готельної сфери.

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо технологій організації й надання готельних послуг клієнту, оцінки та вдосконалення сервісної діяльності готелю.

Предметом вивчення є механізми створення, функціонування та розвитку готельних послуг.

Під час вивчення дисципліни здобувачі засвоюють: основні поняття; сутність послуг у готельному господарстві; методи управління та проектування якості готельних послуг; сутність культури та технології обслуговування клієнтів, номерів, надання основних та додаткових послуг; планування і організацію транспортних послуг, прийому та розміщення; особливості надання послуг людям з особливими потребами.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти наступними компетентностями: вміння розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного господарства; використовувати інформаційні і комунікаційні технології в роботі; вміння працювати в команді; цінувати та поважати різноманітність та мультикультурність; демонструвати навички безпечної діяльності; мати абстрактне мислення; розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності; організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного бізнесу та відстежувати його зміни; формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності; проектувати технологічний процес виробництва послуги та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг; розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів; розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних послуг для різних сегментів споживачів; виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Програмними результатами навчання є: знання, розуміння і вміння використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і

міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного бізнесу, основних понять; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єктів готельного господарства; вміння аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні процеси; організувати процес обслуговування споживачів готельних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розробка нових послуг (продукцію), використання сучасних технологій виробництва та обслуговування споживачів; здійснення ефективного контролю якості послуг; робота у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

Технологія готельних послуг – дисципліна, яка поєднує аудиторну (28 годин лекцій та 28 годин практичних занять) та позааудиторну активності (Moodle), передбачає формування системи знань про особливості технологій готельних послуг, закони та закономірності їх розвитку та використання в роботі персоналу готельного підприємства.

Основними технічними засобами для вивчення курсу є: мультимедіа; аудіовізуальні засоби, комп'ютер.

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

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни денна/заочна форма навчання
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова дисципліна</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість модулів	<b>1</b>
Лекції, годин	<b>28</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>28</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>5</b>
Вид контролю	<b>екзамен</b>

## 2. Програма навчальної дисципліни

**Ціль:** формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо технологій організації й надання готельних послуг клієнту, оцінки та вдосконалення сервісної діяльності готелю.

**Завдання:** засвоєння основних понять, сутності послуги у готельному господарстві, методів управління та проектування якості готельних послуг, сутності культури та технології обслуговування клієнтів, номерів, надання основних та додаткових послуг, особливостей планування і організації транспортних послуг, прийому та розміщення гостей, надання послуг людям з особливими потребами.

**Предмет:** механізми створення, функціонування та розвитку готельних послуг.

**Зміст дисципліни розкривається в темах:**

1. Готельна послуга як категорія гостинності. Основи технології готельних послуг
2. Структура готельних послуг
3. Роль персоналу в обслуговуванні клієнтів
4. Контроль якості готельних послуг
5. Готельний цикл
6. Технології бронювання
7. Прийом та розміщення клієнта
8. Процедура виїзду клієнта
9. Особливості надання послуг харчування в готелі



10. Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі
11. Технології обслуговування туристичних груп
12. Технології проведення протокольних заходів в готелі
13. Особливості надання послуг для відвідувачів, що не проживають в готелі

### 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. Роль готельної послуги в обслуговуванні клієнта</b>					
Тема 1. Готельна послуга як категорія гостинності. Основи технології готельних послуг	11	2	2	-	7
Тема 2. Структура готельних послуг	11	2	2	-	7
Тема 3. Роль персоналу в обслуговуванні клієнтів	11	2	2	-	7
Тема 4. Контроль якості готельних послуг	11	2	2	-	7
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>28</b>
<b>Змістовий модуль 2. Технологія обслуговування споживачів готельних послуг</b>					
Тема 5. Готельний цикл	11	2	2	-	7
Тема 6. Технології бронювання	11	2	2	-	7
Тема 7. Прийом та розміщення клієнта	11	2	2	-	7
Тема 8. Процедура виїзду клієнта	11	2	2	-	7
Тема 9. Особливості надання послуг харчування в готелі	11	2	2	-	7
Тема 10. Організація надання основних та додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі	15	4	4	-	7
Тема 11. Технології обслуговування туристичних груп	12	2	2	-	8
Тема 12. Технології проведення протокольних заходів в готелі	12	2	2	-	8
Тема 13. Особливості надання послуг для відвідувачів, що не проживають в готелі	12	2	2	-	8
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>106</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>66</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>94</b>

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

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Готельна послуга як категорія гостинності. Основи технології готельних послуг	2
2	Семінар – розгорнута бесіда Структура готельних послуг	2
3	Семінар запитань і відповідей Роль персоналу в обслуговуванні клієнтів	2
4	Семінар запитань і відповідей Контроль якості готельних послуг	2
5	Семінар – дискусія Готельний цикл	2
6	Семінар запитань і відповідей Технології бронювання	2
7	Семінар - розгорнута бесіда Прийом та розміщення клієнта	2
8	Семінар запитань і відповідей Процедура виїзду клієнта	2
9	Семінар – дискусія Особливості надання послуг харчування в готелі	2
10	Семінар запитань і відповідей Організація надання основних послуг клієнтам під час проживання в готелі	2
11	Семінар запитань і відповідей Організація надання додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі	2
12	Семінар – дискусія Технології обслуговування туристичних груп	2
13	Семінар запитань і відповідей Технології проведення протокольних заходів в готелі	2
14	Семінар – розгорнута бесіда Особливості надання послуг для відвідувачів, що не проживають в готелі	2
Разом		28

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

**- вид контролю: екзамен**

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 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>						
Семінар 1		1	1			2
Семінар 2		1	1			3
Семінар 3		1	1			2
Семінар 4		1	1	3	5	9
Разом змістовий модуль 1		4	4	3	5	<b>16</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Семінар 5		1	1			2
Семінар 6		1	1	4		4
Семінар 7		1	1			2
Семінар 8		1	1			4
Семінар 9		1	1			2
Семінар 10		1	1	4		4
Семінар 11		1	1			2
Семінар 12		1	1			4
Семінар 13		1	1			2
Семінар 14		1	1		10	12
Разом змістовий модуль 2		10	10	8	10	<b>38</b>
Разом						<b>50</b>

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

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	15	20		

**Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни**

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

<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	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

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

# ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

## РОЛЬ ГОТЕЛЬНОЇ ПОСЛУГИ В ОБСЛУГОВУВАННІ КЛІЄНТА

### Семінар 1 «Готельна послуга як категорія гостинності. Основи технології готельних послуг» Семінар – розгорнута бесіда

#### План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:

Поняття «послуга», «готельна послуга»

Сучасний стан готельного господарства: характеристики, тенденції розвитку готельних послуг

Поняття «технологія», «технологічна карта». Класифікація технологій (Класифікація Блоунера, Вудворта)

Види технологій готельних послуг: базові, ключові, ведучі

Мета та умови необхідні для впровадження технологій в готельному господарстві

Етапи впровадження нових готельних технологій

2. Понятійний диктант

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі

Завантаження – коефіцієнт зайнятих готельних номерів відносно загальної кількості номерів готельного комплексу

Кімнатний сервіс – наявність у готельному комплексі послуг з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції

Комфорт – сукупність побутових зручностей, упорядженість і затишок житла, громадських закладів, засобів сполучення тощо

Готельна індустрія – сукупність готельних комплексів та інших об'єктів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів

Образ (імідж) готельного комплексу – уявлення про готельний комплекс, що складається з різних контактних аудиторій, у першу чергу і в цільовому ринку готельного комплексу - тієї його частини, що розглядається для нього як ціль маркетингових дій

Основні готельні послуги – перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше). Послуги,

які надаються готелем, вказані у каталогах даного об'єкта розміщення

Сервіс-характеристика об'єкта розміщення – стандартизований перелік послуг та матеріально-технічних засобів для їх надання, який міститься в паспорті об'єкта розміщення. Сервіс-характеристика об'єкта розміщення публікується в офіційному туроператорському каталозі (каталозі маршрутів)

## **Семінар 2 «Структура готельних послуг» Семінар – розгорнута бесіда**

### **План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Матеріальна і нематеріальна складові готельних послуг  
Види та характеристики готельних послуг  
Типологія елементів обслуговування Кедотта і Терджена.

2. Практичні завдання.

#### **Завдання 1**

Заповніть таблицю вказавши в колонках матеріальні та нематеріальні складові готельних послуг посилаючись на результати роботи готелів вказаних в переліку (вибрати один з готелів): готель Україна; готель Європейський м. Маріуполь; готель Hilton Kyiv; готель Столичний

Таблиця 1 – Перелік матеріальних та нематеріальних складових готельних послуг

Матеріальні	Нематеріальні

#### **Завдання 2**

Проаналізуйте відгуки мешканців готелю Bukville використовуючи теорію обслуговування Кедота-Терджена виокремивши факти посилення чи послаблення сприйняття одних елементів сервісу іншими.

Олексій:

Негатив – у вартість сніданку не входить напій, за каву додатково плюс 75, а сніданок 100)), а ще, якщо ви лінивий, то зауважте там немає ліфта, але нам спортсменам то було норм.

Позитив – розташування супер, номер та готель взагалі "на стилі", здівувало приємно)) на відміну від підтомлених "зрубів а la Carpathien"».

Наталка:

Негатив – немає ліфта.

Позитив – місце і персонал.

Іван:

Негатив – мінусів не знайшли. Але... Рекомендували прокат Дзвін як партнер, але на жаль сервісом їхнім не задоволені. Після 1,5год катання відлетіло кріплення від лижі, і прийшлося потратити половину часу Скі пасу на те щоб повернутись з середини траси назад в прокат. А в прокаті сказали що це не їхня вина і це ми зламали лижі, хоча це було очевидно не правдою.

Позитив – гарний готель поруч з 1 паркінгом. Номера чисті і комфортні. Замовляли їжу з їхнього ресторану і все було надзвичайно смачне. Дівчинка на рецепції дуже привітна. Перебували якраз у період 8-го березня, то на сніданок принесли келих шампанського а внизу чекали тюльпанчики як комплімент від готелю. Однозначно рекомендую, і обовязково будемо приїждати ще.

Ірина:

Негатив – звукоізоляція слабенька.

Позитив – в ресторанчику є дитячий куточок - це дуже зручно для батьків. В номерах чисто.

Оксана:

Негатив – павутиння і пиль на поличках в номері, чути сусідів, шумоізоляція так собі.

Позитив – смачно готують, сніданок в межах 110-130 грн ,чудовий заклад з гарним видом з вікна, близько до підйомника, номер чистий, щодня прибирання, класно продуманий дизайн номеру, персонал привітний, завжди відкритий на питання, пропозиції. Справді відчувалося - тут нас чекають.

### **Семінар 3 «Роль персоналу в обслуговуванні клієнтів»**

#### **Семінар – запитань і відповідей**

##### **План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Вимоги до працівників готелю  
Технології гостинного поведження персоналу  
Технологія роботи персоналу готелю в конфліктних ситуаціях  
Технологія обслуговування клієнтів готелю з особливими потребами
2. Практичні завдання.

##### **Завдання 1**

Складіть перелік заборон для представників даних професій: покоївка; офіціант; адміністратор; посильний; коридорний.



## Завдання 2

Розрахуйте норми персоналу для готелю, що має автопарк, ресторан на 20 столиків, 70 номерів.

## Кейс 11

1. В готелі Radisson Blue існує таке правило: якщо ви хочете щоб покоївка замінила ваші рушники за вашим бажанням - кидайте їх на підлогу. Про це свідчить інструкція у ванній на декількох мовах. Гість проігнорував дане повідомлення, через що в наслідок залишилася винна покоївка.

2. В наряді-завданні покоївки на щоденне поточне прибирання було вказано 15 номерів у певному порядку, через деякий час робочого дня гість із номера, який був одним із останніх поскаржився, що довгий час чекає на прибирання, але так і не дочекався.

3. В перший день роботи практиканта покоївка, яка повинна була навчати, робила зауваження і саркастичні висміювання на тему того, що у практиканта недостатньо навичок, досвіту та надмірна неухважність. Через декілька днів під час роботи ця сама покоївка, прибираючи у жилу номері, викинула майже повну пляшку дорогого алкоголю, а на питання гостя грубо натякала, що вона не могла такого зробити. А коли помітила цю саму пляшку у смітнику, дочекалась поки гість вийде з номеру, щоб по тихому поставити її на місце.

### Питання:

1. Які на Вашу думку варіанти вирішення описаних ситуацій?
2. Чи відноситься до компетенції обслуговуючого персоналу вирішення даних питань?
3. Які заходи варто вжити для не повторення подібних ситуацій?

## **Семінар 4 «Контроль якості готельних послуг» Семінар – запитань і відповідей**

### **План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Показники якості обслуговування  
Стандарти обслуговування в готелі. Внутрішні документи управління системою якості готелю  
Управління якістю готельних послуг  
Оцінка якості готельних послуг (інструментальний метод, метод кількісних оцінок, експертний метод)  
Система оцінки задоволеності гостя. Методи: спостереження, анкетування, аналізу фінансових показників, скарг.
2. Практичні завдання.

## Кейс 1

Готель Sunnyval Hotel управляється великою корпорацією, що спеціалізується на менеджменті в цій галузі. Щоб забезпечити задоволення гостей, кожен місяць гостям розсилається 300 опитувальних листків, в яких містилося 65 питань. Як правило, гості повертали заповненими близько 70 таких листків. Готельна компанія здійснює ранжування оцінок ступеня задоволеності гостей і для наочності оформляє це різними кольорами: зеленим кольором вказуються кращі, блакитним - хороші, жовтим - нормальні, червоним - найгірші. отримані оцінки можна порівнювати з результатами інших готелів.

Один з останніх оглядів показав значне зниження оцінок у ресторану Sea Grill, більшість з яких потрапили в червону зону. Гостей не задовольняла увага до них з боку персоналу, швидкість обслуговування та якість страв у ресторані. Провівши дослідження, директор служби харчування і напоїв зрозумів, що навіть сама назва Sea Grill (Морський гриль) не відповідає тому типу ресторану, яким він був насправді. При опитуваннях деякі гості так коментували ситуацію: «Досить дивно снідати в тому місці, де подають рибні страви ».

Питання:

1. Якби ви були директором служби харчування і напоїв, що б ви зробили, щоб Sea Grill повернувся в зелену зону?
2. Які ще методи контролю якості варто застосовувати в роботі закладів гостинності?

## Кейс 2

Після відкриття нового п'ятизіркового готелю, що технічно відповідав усім вимогам почалося поступове падіння його популярності серед клієнтів. Дані процеси відбувалися незважаючи на те, що адміністрація закладу набрала молодий персонал, що недавно закінчив навчання.

Питання:

1. Які можливі причини падіння популярності готелю?
2. Які прорахунки були допущені адміністрацією готелю?
3. Які можливі дії слід вжити для виправлення ситуації?

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

### **Семінар 5 «Готельний цикл» Семінар – дискусія**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:

Поняття «готельного циклу»

Етапи готельного циклу

Персонал, що приймає участь в обслуговуванні клієнта на різних рівнях циклу

Точки дотику

2. Практичні завдання.

Кейс 1

Проаналізуйте наведені ситуації та дайте відповіді на питання.

1. Під час літнього відпочинку 2020 року на морі ми з родиною поселялися в готель. Привітний персонал, гостинно з нами спілкувалися, оформляли папери, хоча усю інформацію я вказав завчасно. Діти під кінець реєстрації почали скаржитися на маски. Проте персонал провів потім нас у номер та доставив усі речі в цілому стані.

2. Кваплячись на літак я не мав часу на виселення з готелю за правилами. Тому я дав готівкою кошти за проживання з чайовими персоналу та швидко поїхав. Персонал люб'язно відреагував на чайові та нічого не сказав мені.

3. Забронювавши номер в готелі та сплативши за нього через інтернет по факту приїзду я був засмучений. Номер виявився не якісним та не відповідав опису. Меблі були поламані, білизна не якісна. Не дочекавшись речей я відразу почав вимагати ануляції замовлення та повернення коштів. У випадку відмови я пригрозив судовим позовом.

Питання:

1. У яких випадках можна було пропустити певний етап готельного циклу?

2. На якому етапі готельного циклу клієнт отримує найбільшу кількість позитивних емоцій?

## **Семінар 6 «Технології бронювання»**

### **Семінар – запитань і відповідей**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Роль «бронювання», як першої послуги готелю в комунікації з клієнтом  
Особливості оформлення та відміни бронювання  
Етапи обробки заявок на бронювання  
Передача інформації про бронювання іншим службам готелю

2. Практичні завдання.

Кейс 1

Компанія АрселорМіттал забронювала для своїх співробітників, що їдуть у відрядження номера. Проте через зміни планів співробітники приїхала з

запізненням на два дні. Після проживання вони побажали повернути їм кошти за ті дні коли вони не проживали

Питання:

1. Чи правомірні вимоги співробітників АрселорМіттал?
2. Які дії готелю доцільні в даній ситуації?

Завдання1.

За допомогою системи он-лайн бронювання готелів визначити згідно з завданням викладача засоби розміщення, що відповідають певним вимогам, головною з яких є найнижча ціна. Варіанти завдань наведено в таблиці 2. Визначити вартість проживання в готелі в стандартному номері на двох дорослих осіб в різні періоди часу: 12-16 січня; 12-16 березня; 12-16 травня; 12-16 липня; 12-16 вересня; 12-16 листопада. Обґрунтувати розбіжності у цінах (сезонність, акції, раннє бронювання тощо)

На сьогоднішній день існує багато систем підбору та бронювання готелів, які орієнтовані на роботу туроператорів. У той же час звичайно для входу в такі системи турфірмам потрібно мати діючий договір із комп'ютерною системою бронювання та отримати логін і пароль, без яких користування системами неможливо. Оскільки студентам не надається можливість користуватися саме такими системами, для визначення готелю та вартості проживання в ньому можна запропонувати використання комп'ютерних систем бронювання, орієнтованих на туристів.

Таблиця 2 – Варіанти завдань для пошуку готелів

№	Країна	Бажані кількість зірок	Додаткові умови
1	Польща	*	Басейн
2	Німеччина	**	Тренажерний зал
3	Єгипет	***	Безкоштовна стоянка
4	Італія	****	Центр міста
5	Китай	*****	Спорт зал
6	Іспанія	*	Басейн
7	Ізраїль	**	Тренажерний зал
8	Фінляндія	***	Безкоштовна стоянка
9	Франція	****	Центр міста
10	США	*****	Казино
11	Японія	*	Басейн
12	Австралія	**	Тренажерний зал
13	Канада	***	Безкоштовна стоянка
14	Греція	****	Центр міста
15	Туреччина	*****	Спорт зал

## Семінар 7 «Прийом та розміщення клієнта»

### Семінар – розгорнута бесіда

#### План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:

Роль Ресепшену в роботі готелю

Основні етапи прийому та розміщення гостя

Документи які заповнюються при поселенні гостя

Порядок реєстрації гостя

Особливості реєстрації іноземних громадян

Супровід гостя до номера

2. Практичні завдання.

#### Кейс 1

Резервування понад норму номерів (овербукинг, як його часто називають фахівці галузі) - це загальноприйнята практика в діяльності готелів і авіакомпаній. Однак багато хто розглядає такий підхід досить скептично, вважаючи, що він викликає проблеми етичного і морального характеру. Однак керівники галузі вважають, що немає нічого більш швидкопсувного, ніж вільний номер. Якщо він не використовується, ніяких шансів компенсувати не одержані за нього гроші у закладу немає і вже не буде. Готелям необхідно захищати себе, оскільки потенційні гості часто резервують номери відразу ж в декількох готелях або відкладають свій приїзд, і тому замовлений номер залишається порожнім.

Частка таких людей, які зарезервували номер і не з'явилися різна і в загальному становить приблизно п'яти відсотків. У готелі на 400 номерів це двадцять номерів, що в середньому дає збитки приблизно в 2 600 дол. за ніч. Якщо врахувати ці цифри, не дивно, що готелі намагаються захистити свої інтереси, резервуючи номери для більшого числа гостей.

При цьому готелі ретельно відстежують замовлення: для кого вони були зроблені, які тарифи були оплачені, коли вони були зроблені, чи надійшло замовлення від постійного гостя або від великого клієнта (корпорації), які часто користуються послугами цього готелю і т.д.).

Джилл Рейнольдз (Jill Reynolds), менеджерка реєстрації в готелі Regency в м. Ла Жолла, штат Каліфорнія, прибувши на роботу, зрозуміла, що цієї готель, що має 400 номерів, буде переповнений. Вона зібралася переговорити про це з своїми колегами, після того як вони прийдуть на роботу до 7.30 ранку. До того ж вона знала, що сьогодні швидше за все доведеться влаштувати деяких гостей в сусідні готелі. Ситуація, щоб у них взагалі не було вільних місць, досить рідкісна.

Політика готелю і процедури, вироблені для прибуваючих гостей, передбачають, що в подібних випадках службовець стійки реєстрації повинен

дізнатися в прилеглих готелях тієї ж категорії, чи немає у них вільних номерів. Якщо такий варіант відшукується, службовець пояснює гостю, що, на жаль, у них немає номерів. Службовець також повинен пояснити, що зручні умови для проживання зарезервовані для нього в найближчому готелі і що їх готель заплатить за його номер там і за переїзд в інший готель і при виїзді з нього. Зазвичай гості з розумінням ставляться до таких ситуацій, особливо якщо вони усвідомлюють, що отримують безкоштовний номер і безкоштовний транспорт.

В цей конкретний день обліковий журнал свідчив, що готель буде переповнений на тридцять номерів. У трьох або чотирьох сусідніх готелях такого ж класу були номери, які можна було забронювати, але робити це треба було вже зараз, тобто вранці. Крім переадресації гостей Джилл проаналізувала інші можливості виходу зі скрутного становища, зокрема, метод «розщеплення». Якщо гості в номерах люкс не потребують вітальні, з'являється можливість організувати кілька додаткових «номерів», для чого, правда, буде потрібно поставити в ці вітальні ліжка. На щастя, як з'ясувалося, в цей день таким способом можна було використати вісім вітальнь.

Питання:

1. Які б були ваші дії в даній ситуації?
2. Чи ефективно Джилл оплачувати гостям проживання в номері іншого готелю?
3. Які заходи варто вжити згідно теорії Кедота-Терджена для формування позитивного відчуття у гостей готелю?

Завдання 1

Складіть у вигляді схеми поетапність дій обслуговуючого персоналу при оформленні та поселенні клієнта у номер. Роз'ясніть зміст усіх дій персоналу та доповніть таблицю характеристикою основних документів, що їх оформлюють.

## **Семінар 8 «Процедура виїзду клієнта»** **Семінар – запитань і відповідей**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Організація виїзду гостя. Достроковий виїзд. Продовження проживання  
Документальне оформлення виїзду  
Технологія проведення розрахунків  
Виписка рахунку за додаткові платні послуги. Псування або втрата гостем майна готелю
2. Практичні завдання.  
Кейс 1

Гість за домовленістю платить при виїзді. Настає день X, гість виходить на ресепшен з валізою і відмовляється платити за проживання та спожиті послуги.

Питання:

1. Як правильно діяти в такій ситуації при наявності охоронця в готелі?
2. Як правильно діяти в такій ситуації при наявності на ресепшен тільки адміністратора?

Кейс 2

В невеличкий готель приїжджає гість. Зупиняється в цьому готелі вдруге. У свій перший приїзд оплатив все проживання при виїзді без будь-яких складнощів, поведився дуже пристойно, ніяких збитків готелю не завдав. Загалом, хороший гість, якого всі співробітники готелю були раді бачити повторно. Гість в поточний приїзд живе в готелі досить тривалий час, постійно продовжуючи проживання і обіцяючи платити при виїзді. У підсумку, ситуація складна - оплати за номер немає, сума "набігла" дуже пристойна, гість на питання схвильованих адміністраторів про дату повної / часткової оплати "годує сніданками" і продовжує жити ...

Питання:

1. Як вчинити з гостем і як отримати оплату?
2. Які заходи варто вживати для уникнення подібних ситуацій?
3. Які ознаки шахрайства варто знати працівникам готелю?

## **Семінар 9 «Особливості надання послуг харчування в готелі»** **Семінар – дискусія**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Види послуг харчування, що надаються в готелях  
Надання послуг харчування в ресторанах барах і кафе готелю  
Види меню. Організація сніданків  
Room-service  
Правила обслуговування гостей в номерах

2. Практичні завдання.

Кейс 1

Зараз 9.30 ранку, п'ятниця, місце дії - ресторан Pub. Згідно з графіком продукти повинні доставити в 10.30. Саллі спеціально замовила додаткову кількість продуктів на кінець тижня, оскільки знає, що настає уїк-енд. О 10.30

їй зателефонували від постачальника і повідомили, що не зможуть доставити продукти раніше 10.00 ранку суботи. Саллі пояснила службовцю постачальника, що дуже важливо привезти продукти якомога раніше. Він вибачився, однак заявив, що до ранку суботи цього зробити не можна. До 13.00 дня на кухні почалися перебої з продуктами. Гості стали висловлювати невдоволення, так як офіціантам доводиться все частіше повідомляти їм, що зазначених в меню деяких страв вони отримати не можуть, тобто почали створюватися ситуації «8б». Крім того, якщо кухня не почне вчасно готувати страви для вечора, це загрожує величезними проблемами. Однак, якщо проблема не буде негайно вирішена, ресторан втратить багато гостей і більшу частину прибутку.

Питання:

1. Які негайні заходи ви зробили б, щоб вирішити проблему?
2. Як можна оперативним чином отримати бракуючі продукти?
3. Кому б ви подзвонили в першу чергу, щоб пом'якшити проблему?
4. Що б ви робили, щоб завжди мати достатньо продуктів в запасі?
5. Чи слід мати спеціальний план дій в таких ситуаціях, яка описана вище? Якщо так, то яким він має бути?

Кейс 2

Клієнти готелю посилилися на умовах Американського плану, що передбачає три- або дворазове харчування. Оскільки заселення відбувалося пізно вночі, адміністрація не встигла передати інформацію до ресторану, а вони відповідно не підготували додаткові порції. Вранці прийшовши до ресторану гості не отримали свого сніданку та погрожували подати в суд на готель за невиконання умов договору. Через похилий вік адміністратора зміни йому стало зле та забрала швидка допомога. Рідні адміністратора, що приїхали в свою чергу погрожували подати в суд на клієнтів, що довели працівника до критичного стану.

Питання:

1. Яка сторона в даному спорі права?
2. Які дії готелю в даній ситуації?
3. Чи має реагувати поліція на даний випадок?

## **Семінар 10 «Організація надання основних послуг клієнтам під час проживання в готелі»**

### **Семінар – запитань і відповідей**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Види основних послуг готелю  
Послуги зі збереження та повернення забутих речей



Особливості організації прибирання номеру та санітарного утримання готелю  
Вимоги до кількості та якості готельних послуг, виходячи з зірковості готелю  
Медичні послуги  
Резервування квитків

## 2. Практичні завдання.

### Кейс 1.

Проаналізуйте наведені ситуації та сформулюйте варіанти їх вирішення:

#### Ситуація 1

У гостя готелю болить шлунок, він просить у Вас ліки. Ваші дії. Гість порізав палець. Як слід вчинити в цій ситуації?

#### Ситуація 2

Клієнту готелю, якого Ви поселили в ранці в номер на вечір не сподобався вид з вікна. Він попросив Вас переселити його в інший номер. Які Ваші дії?

#### Ситуація 3

Клієнт готелю просить в тимчасове користування мобільний телефон, аргументуючи потребу крадіжкою його власного апарату. Які Ваші дії?

#### **Питання:**

1. У яких випадках робітник готелю може надавати медичну допомогу та у користування особисті речі чи речі готелю?
2. Що входить до основних послуг готелю?
3. Проаналізуйте динаміку змін основних послуг готелю за останні сто років та визначте тенденції їх розвитку.

## **Семінар 11 «Організація надання додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі»**

### **Семінар – запитань і відповідей**

#### **План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Види додаткових послуг готелю  
Безкоштовні та платні послуги готелю  
Фактори впливу на планування додаткових готельних послуг  
Послуги зв'язку  
Екскурсійне обслуговування і організація дозвілля  
Послуги спортивно-оздоровчого характеру  
Транспортні послуги  
Банківські та фінансові послуги

## Анімаційна діяльність

### 2. Практичні завдання.

#### Кейс 1

Клієнт готелю забажав, щоб його було доставлено в магазин для шопінгу транспортом готелю. Аргумент – трансфер має бути включений до переліку обов'язкових послуг. Менеджер намагався пояснити, що ці послуги не включено в його тариф перебування і вони є додатковими та платними. Клієнт почав скандал в холі готелю.

#### Питання:

1. Які дії варто вжити?
2. Хто був неправий в даній ситуації?

#### Кейс 2

Іноземний турист під час відпустки активно користувався додатковими послугами готелю, які писалися на його рахунок та мали бути сплачені при виїзді з готелю. В останній день він загубив (або у нього вкрали) на території готелю гаманець і він не може заплатити за спожиті послуги

#### Питання:

1. Які дії готелю в даній ситуації?
2. Чи несе провину готель у разі крадіжки гаманця?

## **Семінар 12 «Технології обслуговування туристичних груп» Семінар – дискусія**

#### **План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Основні вимоги до організації прийому туристської групи  
Особливості розміщення групових туристів  
Основні документи, які заповнюються при розміщенні туристських груп  
Особливості розміщення керівника групи

### 2. Практичні завдання.

#### Кейс 1

Під час поселення туристичної групи виявляється, що бронь була зроблена не вірно і в зв'язку з цим не вистачає двох місць. Клієнти не погоджуються розміщуватися частково в сусідньому готелі та погрожують взагалі піти проживати до нього.

Питання:

1. Які дії адміністратора чи менеджера готелю слід вжити для утримання клієнтів?
2. Чи коректним слід вважати дії адміністратора, що для утримання клієнтів, подзвонив до сусіднього готелю та обманом зарезервував їх номера. Для того, щоб клієнти не мали альтернативи іншого розміщення та лишилися в них?

Кейс 2

Під час туристичного обслуговування з одним з клієнтів трапився нещасний випадок. Він зазнав травм кінцівок під час катання на лижах. Лікування не покриває страховий поліс і клієнт вимагає до фінансування від готелю, звинувачуючи їх в тому, що сталося.

Питання:

1. Чи доречні претензії потерпілого?
2. Які дії готелю можуть бути зроблені в даній ситуації?

### **Семінар 13 «Технології проведення протокольних заходів в готелі» Семінар – запитань і відповідей**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Види протокольних заходів та особливості їх організації в готелях  
Вимоги протоколу до проведення офіційних прийомів  
Вимоги протоколу до обслуговуючого персоналу  
Протокольні вимоги до готелів
2. Практичні завдання.

Кейс 1

В готелі посилилася дипломатична делегація на тривалий час. Підвищенні умови безпеки починають заважати іншим клієнтам готелю, особливо гостям, що приходять в розважальні зали, ресторан, салони краси. Посилена пропускна система та спостереження за відвідувачами з боку охорони делегації починає висміюватися в соціальних мережах, частішають пости критики даної ситуації. Це починає відлякувати постійних клієнтів готелю.

Питання:

1. Які дії адміністрації готелю будуть вжиті для вирішення ситуації?
2. Чи варто приймати такі делегації, якщо вони блокують та відштовхують постійних клієнтів готелю?

Кейс 2

Менеджер з продажу в великому конференц-центрі отримав замовлення на проведення в центрі виставки, яка могла б не тільки принести великі надходження центру, а й є щорічною та яку із задоволенням розмістили б у себе кілька інших аналогічних центрів. Проте при перевірці наявності вільного простору виявилось, що частина залів буде зайнята, а вільна частина менша від заявлених площ клієнтом

Питання:

1. Які дії менеджера у даній ситуації?
2. Чи доцільно відразу відмовляти клієнту?

**Семінар 14 «Особливості надання послуг для відвідувачів, що не проживають в готелі»**  
**Семінар – розгорнута бесіда**

**План заняття:**

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
Особливості проведення разових банкетних заходів в ресторанах  
Особливості обслуговування відвідувачів розважальних закладів готелю:  
казино, бар  
Особливості відвідування SPA, салонів краси, магазинів
2. Практичні завдання.

Кейс 1

В салон краси, що діє при готелі подзвонили та записалися на прийом на 12.00. Через хвилину після прийняття замовлення в салон подзвонили з ресепш готелю та попросили на 12.00 записати їх VIP-клієнта, що проживає.

Питання:

1. Які Ваші дії в даній ситуації?

Кейс 2

Вечірній захід у п'ятницю в ресторані готелю Європа. Метрдотель ресторану займаючись розсадкою гостей та слідкуючи за роботою офіціантів помічає, що ресторан дуже завантажений. Всі столики зайняті, і утворилася досить довга черга в списку. При цьому бар при ресторані був повний гостей. Гості в залі почувалися вільно, неквапливо розмовляли та не поспішали йти, хоч і скоштували замовлені страви.

Питання:

1. Що може зробити метрдотель в даній ситуації?
2. Чи можна покласти провину в даній ситуації на адміністратора замовлень, який не уточнював термін бронювання столику?

### Кейс 3

У ресторан при готелі зайшов чоловік та замовив декілька страв. Скоштувавши їх він розплатився та продовжував сидіти за столом. Офіціант, що обслуговував даний столик декілька разів підходив та запитував чи бажає клієнт ще щось замовити. Клієнт нічого не замовляв та аргументував свою затримку очікуванням друзів, які ось, ось мають підійти. Після трьох годин такого очікування клієнт і надалі продовжував сидіти, в цей час до ресторану почала формуватися черга.

#### Питання:

1. Які Ваші дії у даній ситуації?
2. Поясніть правила перебування в ресторані, що дають можливість вирішити дану ситуацію.
3. У яких випадках варто звертатися до поліції чи охорони ресторану?

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

# ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

## РОЛЬ ГОТЕЛЬНОЇ ПОСЛУГИ В ОБСЛУГОВУВАННІ КЛІЄНТА

### Семінар 1 «Готельна послуга як категорія гостинності. Основи технології готельних послуг»

#### Семінар – розгорнута бесіда

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Погляд на технології з точки зору різних наук (філософії, соціології, психології тощо)

Значення технології для суспільного розвитку

Характеристики технології: доцільність, процесуальність, нормалізованість, відтворюваність, системність, ефективність

Компонентна структура технології. Поняття «технологічна система»

Поняття «технології готельного сервісу»

Характеристика технології готельного господарства як технологічної системи

3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Сукупність видів економічної діяльності, яка задовольняє культурні, інтелектуальні, духовні цінності та фізичні потреби населення**

- A. сфера послуг
- B. виробнича сфера
- C. наукова сфера
- D. культурна сфера

**2. Головна ціль підприємства готельного господарства**

- A. надавати послуги проживання, харчування тощо і отримувати максимальний прибуток в довгостроковій перспективі
- B. обслуговування відвідувачів для задоволення їх потреб
- C. розвиток економіки країни, регіону
- D. залучення туристів до країни, як основного джерела прибутку національної економіки.

**3. Основи функціонування суб'єктів господарювання визначені Законами України**

- A. Господарський кодекс

- В. Конституція України
- С. Закони України «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності», «Про захист прав споживачів»
- Д. Податковий кодекс України

#### 4. Основним напрямком роботи готелю є

- А. надання послуг
- В. виробництво продуктів
- С. благодійність
- Д. гральний бізнес

#### 5. За принципом капіталомісткості продукування послуги поділяють на

- А. індивідуальні, масові
- В. матеріальні, нематеріальні
- С. комплексні, основні, супутні, допоміжні
- Д. виробничі, розподільчі, професійні

### Список рекомендованої літератури

#### Основна

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.



13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>

16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>

17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>

18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>

19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>

20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

## **Семінар 2 «Структура готельних послуг»**

### **Семінар – розгорнута бесіда**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Поняття «готельного продукту»

Основні, допоміжні та додаткові готельні послуги

Структура готельних послуг

Елементи (характеристики) готельного продукту, що впливають на вибір гостя

3. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. Типи організаційних структур готелів**

А. лінійна, функціональна, лінійно-функціональна

В. горизонтальна, вертикальна, горизонтально-вертикальна

С. спіральна, синусоїдна

Д. стрімка та традиційна

### **2. Особливість сучасного готельного обслуговування**

А. децентралізація реалізації послуг

В. централізація реалізації послуг

С. уніфікація реалізації послуг

Д. каутеризація реалізації послуг

**3. Основна сполучна ланка всіх груп приміщень готельного господарства.**

- A. блок приміщень вестибюльної групи
- B. блок адміністративної групи приміщень
- C. блок житлової групи приміщень
- D. блок приміщень культурно - масового призначення

**4. Поверховою службою називають**

- A. керівний відділ
- B. служба обслуговування номерного фонду
- C. транспортну службу
- D. ліфтову службу

**5. Дія (операція) підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням**

- A. готельна послуга
- B. гостинність
- C. захід
- D. угода

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.

12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

## **Семінар 3 «Роль персоналу в обслуговуванні клієнтів»** **Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Вимоги до персоналу контактної зони готелю  
Роль професійної етики і етикету в роботі готелю  
Корпоративна культура і її вплив на якість контактних взаємодій  
Модель поведінки «Yes, I can!»  
Технологія поведінки в конфліктних ситуаціях  
Ознайомлення працівників готелю з правилами внутрішнього розпорядку  
Вимоги до професійних якостей працівника готелю
3. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. Ефективність управління персоналом готелю залежить від**

- A. керівництва
- B. системи управління
- C. кваліфікації персоналу
- D. стабільності економіки

- 2. Забезпечення оптимального ступеня завантаження працівників з метою повного використання їхнього трудового потенціалу і підвищення ефективності їхньої праці**
- A. стадія формування персоналу
  - B. стадія навчання персоналу
  - C. стадія практики персоналу
  - D. стадія заохочення персоналу
- 3. Управління персоналом базується на вихідному положенні**
- A. кількісна оцінка витрат на роботу з персоналом і їхнього впливу на економічні показники виробництва послуг
  - B. ефективність роботи персоналу напряму залежить від суворості та дисципліни керівництва
  - C. оцінка рентабельності готелю залежить від рівня економії
  - D. успішний розвиток готелю напряму залежить від рівня довіри співробітників один-одному
- 4. Вид управлінської діяльності, спрямований на визначення і покриття потреби в персоналі**
- A. маркетинг персоналу
  - B. менеджмент персоналу
  - C. тренінги персоналу
  - D. преміювання
- 5. Найбільш дієвий принцип винагороди**
- A. премія
  - B. просування по службі
  - C. відпустка
  - D. подарунок
- 6. Система заходів, що забезпечує високий рівень комфорту та задовольняє найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей**
- A. обслуговування гостей
  - B. традиції
  - C. етикет
  - D. шанобливе ставлення
- 7. Вимоги та норми до культури обслуговування та її якості встановлює**
- A. закон України про туризм
  - B. державний стандарт України
  - C. закон України про підприємництво
  - D. кодекс туристичної діяльності

## 8. Мета якості обслуговування персоналу

- A. створення відкритої атмосфери
- B. виконання вимог адміністрації
- C. надія на отримання чайових
- D. прояв любові до відвідувача

## 9. Види спілкування

- A. вербальне, невербальне
- B. тимчасове та активне
- C. дружне, конфронтаційне
- D. швидке та затяжне

## 10. Основа етикетного спілкування

- A. ввічливість
- B. інформативність
- C. посмішка  
дистанція

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.

### **Інформаційні ресурси**

13. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
14. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
15. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
16. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
17. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
18. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
19. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

### **Семінар 4 «Контроль якості готельних послуг» Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Поняття якості, основні теорії якості  
Типи реакцій споживачів на якість обслуговування  
Якість послуги: технічне і функціональне значення
3. Самостійно виконати індивідуальне завдання 1  
Проаналізуйте систему якості готелю за вибором. За отриманими даними створіть дерево поліпшення якості готельного сервісу. Для прикладу використовувати матеріали [http://www.investplan.com.ua/pdf/4\\_2019/5.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2019/5.pdf)
4. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Підготовка професіоналів з управління якістю в Європі, відбувається відповідно до**

- A. меморандуму Генеральної Асамблеї ЄОК - Європейської організації з якості
- B. меморандуму ООН та Європейської асоціації з якості
- C. меморандуму ООН та Генеральної Асамблеї ЄОК
- D. меморандуму світової асоціації гостинності та Європейської організації з якості

**2. Відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам**

- A. якість послуги
- B. послуга
- C. обслуговування
- D. якість продукту

**3. Система визначення рівня якості готельних послуг в Україні базується на стандарті**

- A. ДСТУ-ISO 9002
- B. ДСТУ-ISO 9045
- C. ДСТУ-ISO 90021
- D. ДСТУ-ISO 9010

**4. Елемент необхідний для вимірювання якості послуги**

- A. еталон якості
- B. прилад вимірювання чистоти приміщення
- C. експерт
- D. соціологічне опитування

**5. У сучасній теорії і практиці управління якістю готельних послуг виділяють**

- A. 3 етапи
- B. 4 етапи
- C. 5 етапів
- D. 6 етапів

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с

8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

### **Семінар 5 «Готельний цикл» Семінар – дискусія**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Стадії впровадження готельного продукту  
Продуктова стратегія  
Мінуси та плюси концепції життєвих циклів
3. Розв'яжіть тестові завдання



**1. Концепція, що намагається описати маркетингову стратегію просування й продажу готельного продукту, прибуток, споживачів, конкурентів і стратегію маркетингу з моменту надходження продукту на ринок і до її виходу з ринку**

- A. життєвий цикл готельного продукту
- B. готельний маркетинг
- C. цикл обігу капіталу готелю
- D. фінансова стратегія готелю

**2. Стадія запуску готельного продукту, що характеризується вповільненням зростання маркетингової стратегії просування й продажу готельного продукту і його стабілізацією, коло споживачів майже не розширюється**

- A. зрілості
- B. зростання
- C. впровадження
- D. розробки

**3. Стадія досліджень, тобто проектування готельного продукту, надання опису готельного продукту, розрахунку його вартості, розробка підходів до реклами та інформації**

- A. розробки
- B. запуску
- C. впровадження
- D. зрілості

**4. Стадія, що характеризується швидким збільшенням обсягу маркетингової стратегії просування, продажу і прибутку**

- A. зростання
- B. запуску
- C. впровадження
- D. зрілості

**5. Феномен вірності проявляється на стадії**

- A. зрілості
- B. зростання
- C. впровадження
- D. розробки

## **Список рекомендованої літератури**

### **Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.

### **Інформаційні ресурси**

13. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>

### **Семінар 6 «Технології бронювання» Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

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

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Канали отримання заявок на бронювання

Типи бронювання: попереднє, гарантоване, негарантоване

Нормативи часу на обробку запиту по бронюванні

Визначення наявності номерів

Електронні системи бронювання

3. Самостійно виконати індивідуальне завдання 1

Надайте у формі таблиці поетапність дій співробітника та характеристику процесів на кожному етапі при оформленні броні на проживання в готелі.

4. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Індивідуальне бронювання найчастіше здійснюється**

- A. телеграмою
- B. телефоном
- C. електронною поштою
- D. під час особистого візиту

**2. Румінг-лист**

- A. письмове замовлення
- B. список туристів з розбивкою за типами номерів
- C. гарантійний лист
- D. договір оренди

**3. «Жорстка квота» замовлення**

- A. можливість повернення готелю непроданих місць
- B. разове замовлення
- C. повна оплата визначеної кількості місць
- D. обмежений продаж місць замовнику

**4. Попереднє замовлення місць і номерів у готелі**

- A. бронювання
- B. заселення
- C. виселення
- D. проживання

**5. Підтвердження майбутнього надання місць у готелі одночасно двом клієнтам на ту саму дату**

- A. подвійне бронювання
- B. бронювання
- C. замовлення двох номерів одночасно
- D. замовлення номерів однією особою відразу в двох готелях

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.

### Інформаційні ресурси

12. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
13. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>

### Семінар 7 «Прийом та розміщення клієнта»

#### Семінар - розгорнута бесіда

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

#### Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Організація зустрічі гостя

Тимчасові нормативи процедури прийому

Спрощені та прогресивні методи реєстрації

Методи оплати послуг

3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Реєстраційна картка форма 1-Г заповнюється на гостей**

A. громадян України

B. іноземних громадян

C. організовані групи

D. дітей

**2. Реєстраційна картка форма 2-Г заповнюється на гостей**

A. іноземних громадян

B. громадян України

C. організовані групи

D. дітей

**3. Кількість гостей у номері, рівень обслуговування, розташування номера, його характеристики впливають на**

A. рівень тарифів

B. кількість додаткових послуг

C. кількість бонусів

D. знижки

**4. Виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, послуга з побудки в нічний час, надання необхідного інвентаря в залежності від категорії готелю відносяться до**

A. безкоштовних

B. платних

C. додаткових

D. VIP послуг

**5. Основним тарифом на номер в готелі виступає**

A. агентський тариф

B. сезонний тариф

C. тариф незмінний

D. середній тариф по інтернету

**6. Повноваження нічного аудитора**

- A. підготовка до заселення номеру
- B. облік операцій минулої доби
- C. передача зміни
- D. контроль справ на поверсі

**7. Документ суворої звітності для служби прийому**

- A. анкета
- B. рахунок
- C. касовий звіт
- D. копія паспорта клієнта

**8. При пошуку вільного номеру використовують**

- A. карти обліку номерів
- B. комп'ютерні списки вільних місць
- C. обидва варіанти
- D. оперативну інформацію чергових по коридору

**9. Документ на право поселення в готель**

- A. паспорт або документ, що його замінює
- B. кредитна картка
- C. страховий поліс
- D. довіреність

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с

8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

## **Семінар 8 «Процедура виїзду клієнта» Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Особливості оплати за проживання в залежності від розрахункової години  
Особливості процедури заповнення документів залежно від форми оплати  
Правила роботи з банківськими картами  
Проживання сторонніх осіб в номері гостя. Політика готелю щодо відвідувачів
3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Розрахунок оплати за бронювання номеру (місць) проживання за безготівковим розрахунком здійснюється заповненням бланка форми**

- A. №8-Г
- B. № 9-Г
- C. № 10-Г
- D. № 11-Г

**2. Виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду**

- A. пізній виїзд
- B. ранній виїзд
- C. своєчасний виїзд
- D. виїзд з затримкою

**3. Марковані наклейки на багаж розміщує**

- A. підношувач
- B. адміністратор
- C. менеджер
- D. покоївка

**4. Розрахуватися за послуги готелю можна**

- A. рахунком
- B. розпискою
- C. туристським ваучером
- D. карткою

**5. За умови дострокового виїзду клієнту гроші повертаються згідно**

- A. карти підготовки та заселення номерів
- B. рахунку-фактури
- C. розписки
- D. вимоги клієнта

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.



7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

## **Семінар 9 «Особливості надання послуг харчування в готелі»**

### **Семінар – дискусія**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Організаційний цикл надання послуг харчування: закупівля, доставка, зберігання, приготування, продаж  
Особливості функціонування підприємств харчування в готелях  
Міні-бари. Обслуговування міні-барів  
Умови, що впливають на якість послуг харчування
3. Розв'яжіть тестові завдання

- 1. Відходячи від столу з порожнім підносом, офіціант має нести його**
  - A. не нижче ліктя
  - B. під рукою
  - C. спереду себе, притуливши до грудей
  - D. в низу на витягнутій руці
  
- 2. Метрдотель пояснює офіціантам особливості обслуговування**
  - A. на початку робочого дня
  - B. після завершення сервіровки столів
  - C. з початком прийому гостей
  - D. за день до заходу
  
- 3. План розстановки столів та розміщення гостей складає**
  - A. метрдотель
  - B. замовник
  - C. дирекція ресторану
  - D. тамада
  
- 4. Після замовлення відразу приносять**
  - A. гарячі блюда
  - B. холодні блюда
  - C. напої
  - D. рахунок
  
- 5. Схема «американський план» передбачає включення в тариф вартості розміщення**
  - A. одноразове харчування
  - B. дворазове харчування
  - C. три разове харчування
  - D. харчування за бажанням

### **Список рекомендованої літератури**

#### **Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону:

Феникс, 2003. 384 с.

6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.

7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с

8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.

9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.

10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.

11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.

12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.

13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>

16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>

17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>

18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>

19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>

20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

### **Семінар 10 «Організація надання основних послуг клієнтам під час проживання в готелі»**

#### **Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Види послуг готелю залежно від виду закладу розміщення

Збільшення кількості основних послуг готелю

Відмінності в наданні основних послуг готелю в залежності від країни функціонування закладу

### 3. Самостійно виконати індивідуальне завдання 1

Складіть таблицю переліку основних послуг готелю в залежності від виду номеру чи зірковості готелів та вирахуйте коефіцієнт залежності від вартості проживання в ньому (коефіцієнт розраховується шляхом співвідношення вартості проживання за добу на кількість пропонованих послуг)

Таблиця 2 – Перелік основних послуг готелю в залежності від виду номеру чи зірковості готелю

Вид послуги	Вид номеру/готелю		
	стандарт	люкс	економ
Бронювання квитка	-	+	-
Розбудити	+	+	-
Медична допомога	+	+	+
та ін.			
Вартість	300 грн.	800 грн.	200 грн.
Коефіцієнт			

### 4. Розв'яжіть тестові завдання

#### 1. Огляд багажу на предмет цілісності відбувається

- A. відразу при отриманні
- B. по приїзду в номер чи додому
- C. при завантаженні в транспорт
- D. необов'язкова процедура

#### 2. Спеціальні приміщення для зберігання речей клієнтів

- A. luggage room = storage room
- B. laundry form
- C. laundry bag
- D. сейф

#### 3. При доставці багажу у номер у разі відсутності клієнтів носій має

- A. зачекати їх
- B. відкрити номер та залишити багаж там
- C. прийти через певний час
- D. лишити багаж біля дверей

#### 4. Норма забезпечення готелю білизною визначається

- A. кількість комплектів на одне місце
- B. кількість комплектів на одного клієнта
- C. загальна кількість комплектів білизни

D. сезонне заповнення готелю

**5. Термін зміни білизни**

- A. 1 раз у 10 днів
- B. 1 раз у 3 дні
- C. 1 раз у 5днів
- D. 1 раз у 7 днів

**6. Пакет у номері з надписом Laundry Bag призначений для**

- A. речей для прання
- B. речей для хімчистки
- C. сміття
- D. особистих речей

**7. Пакет у номері з надписом Laundry Form призначений для**

- A. речей для прання
- B. речей для хімчистки
- C. сміття
- D. особистих речей

**8. Сервіс: доступ до Інтернет, супутникове TV, міні-сейф, радіо, міні-бар, кондиціонер, телефон, телевізор, фен, душ, ванна – надається у номерах категорії**

- A. люкс
- B. стандарт
- C. економ
- D. VIP

**9. Персонал повинний якнайменше потрапляти на очі гостю – основне правило**

- A. транспортної служби
- B. ресторану
- C. прибиральної служби
- D. туристичного бюро

**10. Прибирання приміщень, що здійснюється в такій послідовності: провітрювання приміщень; видалення пилу з крісел, диванів, журнальних столиків, дзеркал**

- A. загального користування
- B. номерів
- C. коридорів
- D. ресторану

## 11. Покоївці, що працює в номері, забороняється

- A. зачинятися
- B. відповідати на телефон
- C. міняти білизну
- D. поливати квіти

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### Інформаційні ресурси

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>

20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

**Семінар 11 «Організація надання додаткових послуг клієнтам під час проживання в готелі»**  
**Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Можливість надання готелем додаткових послуг за окремим списком клієнта  
Виставкові та бізнес послуги  
Особливості надання послуг з проведення банкетів
3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Послуги готелю поділяються на**

- A. основні і додаткові
- B. безкоштовні та платні
- C. денні та нічні
- D. трансферу та поселення

**2. Перелік додаткових послуг передбачений**

- A. законом про туризм
- B. конституцією
- C. державними стандартами
- D. кодексом туризму

**3. Переміщення пасажирів, багажу або вантажу різними видами транспорту на підставі укладеного договору**

- A. транспортні послуги
- B. послуги поселення
- C. послуги виселення
- D. послуги ресторану

**4. Основний елемент технічного оснащення ситуаційного центру**

- A. екран колективного користування
- B. великий стіл для перемовин
- C. доступ телебачення

D. трибуна для виступу

**5. Послуги з : машинопису, копіювання документів, послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного, оренда комп'ютеру, електронного засобу зв'язку, відео-та аудіообладнання, надають**

- A. бізнес-центри
- B. адміністрація готелю
- C. ресепшн
- D. любий працівник готелю в категорії додаткові платні послуги

**6. Вид прибирання, що здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату**

- A. експрес прибирання
- B. платне прибирання
- C. додаткове прибирання
- D. комерційне прибирання

## **Список рекомендованої літератури**

### **Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.



### **Інформаційні ресурси**

13. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
14. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

### **Семінар 12 «Технології обслуговування туристичних груп» Семінар – дискусія**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Особливості харчування туристичних груп

Особливості роботи з іноземними туристичними групами

Роль крос-культурних комунікацій в обслуговуванні туристичних груп

3. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Тип автобусів для тризіркової категорії готелів**

- A. ексклюзивний
- B. комфортний
- C. стандартний
- D. туристичний

#### **2. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням**

- A. «а ля карт»
- B. «табльдот»
- C. «шведський стіл»
- D. «а парт»

#### **3. Тарифи на залізничні перевезення поділяють на**

- A. генеральні тарифи

- В. плацкартні тарифи
- С. спеціалізовані тарифи
- Д. допоміжні тарифи

**4. Європейський план передбачає готельний тариф**

- А. вартість проживання і сніданок
- В. вартість проживання і дворазове харчування
- С. вартість проживання
- Д. вартість проживання і триразове харчування

**5. Специфічні потреби туристів пов'язані з**

- А. проживанням, харчуванням, пересуванням
- В. враженнями, розвагами, діловими зустрічами
- С. послугами сервісних і торговельних організацій
- Д. правильної відповіді немає

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских

комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

### **Семінар 13 «Технології проведення протокольних заходів в готелі» Семінар – запитань і відповідей**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Організація протокольних заходів в готелі  
Особливості проведення протокольних заходів з іноземними громадянами  
Організація протокольних заходів на вищому рівні  
Особливості проведення мистецьких заходів
3. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Моделювання схеми розсадки учасників заходів відбувається**

- A. напередодні заходу
- B. не регулюється
- C. проводиться обслуговуючим персоналом за наявності вільних місць
- D. встановлено нормами протоколу проведення заходу

#### **2. Метрдотель відповідає під час проведення протокольних заходів за**

- A. роботу персоналу в залі з обслуговування клієнтів
- B. зустріч гостей
- C. вчасне прибуття гостей
- D. розважальну програму для гостей

**3. Можливість додаткового замовлення, що не входить в бюджет заходу відбувається**

- A. за кошт замовника
- B. за кошт організатора
- C. за кошт закладу
- D. не приймається

**4. Під час проведення протокольних заходів за безпеку відповідає**

- A. організатор
- B. приймаюча сторона
- C. поліція
- D. усі відповіді вірні

**5. Час проведення протокольного заходу**

- A. обговорюється сторонами
- B. захід тримає до останнього відвідувача
- C. проводиться традиційно 1-2 години
- D. не має правильної відповіді

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.

12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

## **Семінар 14 «Особливості надання послуг для відвідувачів, що не проживають в готелі» Семінар – розгорнута бесіда**

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання задач та ситуацій

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

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Правила потрапляння в готель

Трансформація та розширення готельної діяльності з обслуговування відвідувачів казино, магазинів та розважальних центрів

Особливості розвитку готелів, як туристичних комплексів

3. Самостійно виконати індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання спрямоване на розвиток науково-дослідної роботи студента. Воно передбачає збір та опрацювання матеріалу за певною темою з подальшим захистом роботи на наукових семінарах чи конференціях різного рівня.

Тематика індивідуальних завдань обирається студентом з запропонованого списку та має бути обов'язково погоджена чи уточнена з викладачем. Враховуючи особисті уподобання студентів, інтереси, здібності можливе обрання теми поза списком. Для цього студент або група студентів (якщо тема передбачає колективне опрацювання матеріалу) має обговорити дане питання з викладачем та

погодити тему дослідження. Роботи мають бути здані до кінця семестру в письмовому чи електронному варіанті.

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань:

1. Особливості ведення технології готельного господарства світових регіонів (Африка, Америка, Східна Азія, район Тихого океану, Європа, Близький Схід).
2. Сучасний тенденції розвитку технологій готельного господарства.
3. Характеристика основних технологічних підходів ведення готельного господарства.
4. Технологія організації туристично-екскурсійних готельних господарств.
5. Технології забезпечення комфортності клієнта.
6. Технології організації харчування туристів у різних типах готельних господарств.
7. Технології контролю якості й утримання номерного фонду готельного господарства.
8. Технології організації побутових послуг при готелі і способи їх розширення.
9. Технології продовольчого постачання в сучасних умовах.
10. Технології ведення складського господарства і його функціональне призначення.
11. Технології організації праці складських приміщень у готельному господарстві.

4. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Правила перебування в готелі поширюються на**

- A. усіх відвідувачів
- B. виключно клієнтів, що там проживають
- C. клієнтів та персонал
- D. вірна відповідь відсутня

**2. Користуватися розважальними центрами, казино та ресторанами готелю можуть**

- A. усі бажаючі
- B. клієнти готелю
- C. клієнти готелю та їх гості
- D. вірна відповідь відсутня

**3. Правила та норми обслуговування осіб, що не проживають в готелі**

- A. поширюються однаково на усіх
- B. діють виключно на клієнтів готелю
- C. діють на клієнтів готелю та їх гостей
- D. вірна відповідь відсутня

#### **4. Функція відео системи спостереження полягає у**

- A. фіксації подій в готелі
- B. контроль у реальному часі
- C. виявлення пошкоджень в готелі
- D. контроль дій персоналу

#### **5. Закон про захист прав споживачів поширюється**

- A. на усіх користувачів послуг готелю
- B. на клієнтів, що проживають в готелі
- C. не поширюється ні на кого
- D. вірна відповідь відсутня

### **Список рекомендованої літератури**

#### **Основна**

1. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності. К.: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
4. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2014. 308 с
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростовна-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
6. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2000. 215 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071с
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах». Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: АСАДЕМА, 2002. 207 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник К.: Центр навч. л-ри, 2012. 472 с.
11. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.

#### **Інформаційні ресурси**

14. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

15. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
16. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
17. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
18. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
19. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
20. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>



**Навчальне видання**

*Романуха Олександр Миколайович*

Кафедра економіки та бізнесу

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ  
ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Формат 60x84/8. Ум. др. арк.2,0

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