

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА

ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ТА КУРОРТНОЇ СПРАВИ

МЕЛЬНИК Н.В.

ГОТЕЛЬНА СПРАВА
Лабораторний практикум

методичні рекомендації для підготовки здобувачів вищої освіти
спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
ОПП «Міжнародний готельний бізнес»

Івано-Франківськ, 2025

Мельник Н.В. Готельна справа. Лабораторний практикум. Методичні рекомендації для підготовки здобувачів вищої освіти з ОК «Готельна справа» спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», ОПП «Міжнародний готельний бізнес». Івано-Франківськ. Карпатський національний університет. 2025. 84 с.

Рецензенти:

Єрко І.В. – к.геогр.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельного господарства Волинського національного університету імені Лесі Українки

Польова Л.В. – к.п.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Карпатського національного університету імені Василя Стефаника

*Затверджено до друку Вченою радою
факультету туризму Карпатського національного університету імені Василя Стефаника
(протокол №2 від 09 жовтня 2025 р.)*

Лабораторний практикум покликаний забезпечити засвоєння здобувачами практичних аспектів функціонування готельного підприємства відповідно до вимог сучасної індустрії гостинності. Зміст практикуму охоплює основні напрями діяльності готельних служб, зокрема служби прийому та розміщення, служби обслуговування номерного фонду, ресторанної служби та допоміжних служб готелю. Особлива увага приділяється вивченню стандартів обслуговування, організації внутрішнього середовища готелю, категоризації засобів розміщення та особливостей взаємодії персоналу з гостями. У межах практикуму студенти виконують типові завдання, що моделюють виробничі ситуації, опановують алгоритми роботи служби прийому та розміщення, служби обслуговування номерного фонду, а також вивчають стандарти сервісу й вимоги до категоризації засобів розміщення. Лабораторні заняття сприяють розвитку професійних компетентностей, комунікативних умінь та здатності до прийняття рішень у сфері готельного обслуговування.

ЗМІСТ

Передмова.....	4
Опис освітнього компоненту.....	8
Анотований перелік тем до освітнього компоненту.....	9
Структура освітнього компоненту	14
Тематика лабораторних занять (1 семестр).....	15
Тематика лабораторних занять (2 семестр).....	33
Тематика самостійної роботи здобувачів.....	60
Індивідуальне завдання.....	62
Неформальна освіта.....	63
Засоби діагностики та критерії оцінювання результатів навчання.....	64
Перелік питань для підсумкового контролю знань.....	68
Список рекомендованих джерел.....	71
Додатки.....	76
Перелік використаних джерел.....	82
Нотатки.....	83

ПЕРЕДМОВА

Освітній компонент «Готельна справа» є нормативним курсом у ОПП «Міжнародний готельний бізнес» підготовки фахівців спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг». Він є одним з базових освітніх компонентів у підготовці студентів, оскільки забезпечує теоретичну базу, практичні навички та компетентності, необхідні для успішної роботи у сфері гостинності, в тому числі й на міжнародному рівні. Її вивчення формує спеціалістів, здатних відповідати викликам сучасного ринку готельних послуг. Зокрема, студенти отримують знання про структуру, організацію та функціонування готелів різних типів і категорій, а також орієнтуються на міжнародні стандарти обслуговування, сертифікації та міжкультурної комунікації. Основні зусилля спрямовані на забезпечення того, щоб випускники могли ефективно працювати в умовах сучасної індустрії гостинності, враховуючи інновації та покращуючи стандарти обслуговування.

Важливим аспектом є інтеграція з іншими освітніми компонентами, на кшталт, Світове готельне господарство, Ресторанна справа, Управління якістю послуг в готелях і ресторанах, Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу, Маркетинг готельно-ресторанного господарства. Це дозволяє студентам отримати цілісне уявлення про управління міжнародним готельним бізнесом.

Невід'ємною частиною навчання в рамках ОК «Готельна справа» є практична підготовка, що реалізується через виконання лабораторних завдань, стажування у готельних підприємствах в т.ч. і закордоном в рамках укладених ЗВО договорів, що дозволяє студентам застосовувати отримані знання у реальних умовах.

Мета курсу – формування теоретичного підґрунтя та прикладних аспектів з питань організації діяльності підприємств готельного господарства; технологічних процесів обслуговування гостей у готелях;

організації готельного сервісу.

Завдання освітнього компоненту полягає у:

- ознайомлення з термінологією та базовими поняттями готельного бізнесу;
- вивчення концепцій гостинності та технологій обслуговування;
- вивчення нормативно-правової бази готельного бізнесу;
- засвоєння принципів типізації та класифікації готелів;
- вивчення сегментації гостей;
- аналіз функціонального призначення готелів та матеріально-технічної бази;
- ознайомлення з роботою ключових служб готелю;
- формування знань про додаткові послуги та їхню організацію;
- розвиток практичних навичок управління та обслуговування гостей.

Відповідно до освітньої програми, вивчення освітнього компонента сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких *компетентностей* та *програмових результатів навчання*:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у

підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання,

вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

Представлені завдання в розрізі лабораторних занять можна виконувати не у повному обсязі, а диференціювати відповідно до контингенту здобувачів, їхніх індивідуальних особливостей та здібностей.

ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Найменування Показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 12	Рік підготовки	
Загальна кількість годин – 360	1	1
Кількість змістових модулів – 4	Семестр	
	1/2	1/2
Кількість годин	Лекції	
	20/20	10/10
	Лабораторні заняття	
	40/40	20/20
	Самостійна робота	
	120/120	150/150
Вид підсумкового контролю: 1 семестр – залік 2 семестр – іспит	Форма підсумкового контролю	
	Письмова	дистанційна за допомогою засобів ІТ

АНОТОВАНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ ДО ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

1 семестр

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА І ТЕХНОЛОГІЙ ГОСТИННОСТІ

Тема 1. Готельні послуги у структурі туристичного обслуговування.

Термінологічний апарат.

Дефініції поняття «гостинність» та її еволюція. Зміст основних понять готельного господарства. Історичні етапи розвитку індустрії гостинності. Глобалізація готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.

Тема 2. Технологія гостинності. Концепції гостинності

Сутність готельної послуги. Основні та додаткові послуги. Матеріальні та нематеріальні види послуг. Особливості готельних послуг.

Технологія гостинності. Обґрунтування моделі гостинності через призму взаємовідносин в системі «гість–послуга–середовище». Моделі гостинності. Методи створення атмосфери гостинності. Моделі організації готельного господарства.

Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі. Процедура сертифікації готельних послуг

Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні. Професійні стандарти індустрії гостинності. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Міжнародні стандарти обслуговування. Міжнародні готельні правила. Міжнародні готельні організації. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТИПИ ГОТЕЛІВ, ДИЗАЙН ТА ФУНКЦІОНАЛЬНЕ СЕРЕДОВИЩЕ ГОТЕЛІВ

Тема 4. Типологія підприємств готельного бізнесу

Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення. Типологія засобів розміщення за ЮНВТО. Основні принципи та ознаки типології. Типи готелів за функціональним призначенням. Спеціалізовані готелів.

Тема 5. Класифікація готелів. Системи класифікації готелів у світі. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту

Сутність класифікації та її основних критеріїв. Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Сучасна класифікація готелів світу. Особливості класифікації готелів різних країн світу. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні.

Тема 6. Сегментація гостей

Поняття та значення сегментації гостей у готельному бізнесі. Основні критерії сегментації гостей. Типи гостей та їхні потреби. Психолого-поведінковий портрет сучасного споживача. Використання сегментації для покращення сервісу та обробки скарг. «Золоті правила» роботи зі скаргами. Особливості обслуговування VIP-гостей.

Тема 7. Функціональне призначення готелів. Основні фонди готельного господарства

Групи приміщень підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Схема організації приміщень готельного господарства. Основні типи планування в готелях. Організація та види нежитлових приміщень готельного господарства. Організація приміщень вестибюльної групи. Особливості організації житлових приміщень. Вимоги до житлових приміщень готелів. Характеристика номерного фонду готелю. Типи номерів.

Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелю. Екологічний комфорт. Функціональний комфорт. Озеленення готелю. Естетичний комфорт. Освітлення в дизайні готельного господарства. Колір в дизайні готельного господарства.

2 семестр

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОСНОВНІ СЛУЖБИ ГОТЕЛЮ І ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

Тема 9. Основні служби підприємства готельного бізнесу

Поняття служби готелів. Організаційна структура служб та відділів готелю. Основні служби та служби обслуговуючі. Функції окремих підрозділів готелю.

Тема 10. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення

Функції і завдання служби прийому і розміщення. Організація і технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Типова структура служби прийому і розміщення. Передреєстраційна діяльність. Основні етапи реєстраційної діяльності. Методи оплати готельних послуг. Видача ключа і супровід гостя до номеру. Організація виїзду гостей з готелю.

Тема 11. Організація роботи служби бронювання

Поняття бронювання. Типи бронювання. Технологія бронювання номерів (місць) у готелях. Основні етапи бронювання. Особливості бронювання груп. Відміна бронювання.

Тема 12. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду

Функції служби обслуговування номерного фонду. Організаційна структура служби. Організація роботи покоївки. Укомплектування візка покоївки. Організація і технологія прибиральних робіт. Технологія виконання прибиральних робіт номерного фонду. Види прибиральних робіт у житлових номерах. Поточне щоденне прибирання. Проміжне прибирання. Прибирання номерів після виїзду гостя. Генеральне прибирання. Технологія прибирання приміщень загального користування. Прибирання території готельного господарства. Обслуговування нежитлових приміщень. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року. Організація роботи білизняного господарства. Пральня і хімчистка.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОДАТКОВИХ СЕРВІСІВ І СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У ГОТЕЛІ

Тема 13. Особливості надання послуг з харчування у готелях

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Функції працівників служби ресторанного господарства. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service). Додаткові послуги закладів ресторанного господарств. Особливості організації іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.

Тема 14. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства

Сутність готельної анімації, її риси, функції. Технологія анімаційного процесу. Проектування анімаційних програм.

Тема 15. Організація надання додаткових послуг в готелі

Поняття і види додаткових послуг у готелях, форми їх надання. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг. Конференц-сервіс в готелі. Побутове обслуговування мешканців готелю. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо.

Тема 16. Організація роботи служби безпеки в готелі

Роль персоналу в системі безпеки. Контроль за ключами. Електронні замикаючі системи. Охорона грошових коштів та інших цінностей. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах.

Тема 17. Етика та соціальна відповідальність

Культура обслуговування в сфері гостинності. Основні вимоги до працівників готельного господарства. Правила і стандарти спілкування персоналу з гостями. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести. Вимоги до зовнішнього вигляду. Культура мови. Корпоративна культура.

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма			заочна форма		
	лекції	лабораторні заняття	самостійна робота	лекції	лабораторні заняття	самостійна робота
1 семестр						
Змістовий модуль 1. Основи готельного господарства і технологій гостинності						
Тема 1. Готельні послуги у структурі туристичного обслуговування. Термінологічний апарат.	2	6	15	2	2	18
Тема 2. Технологія гостинності. Концепції гостинності	2	4	15		2	18
Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі. Процедура сертифікації готельних послуг.	4	6	15	2	4	20
Тема 4. Типологія підприємств готельного бізнесу	2	6	15	2	2	18
Змістовий модуль 2. Типи готелів, дизайн та функціональне середовище готелів						
Тема 5. Класифікація готелів. Системи класифікації готелів у світі. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту	2	6	15	2	4	20
Тема 6. Сегментація гостей	2	2	15		2	18
Тема 7. Функціональне призначення готелів. Основні фонди готельного господарства	4	6	15	2	2	20
Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю	2	4	15		2	18
Разом	20	40	120	10	20	150
2 семестр						
Змістовий модуль 3. Основні служби готелю і технології обслуговування гостей						
Тема 9. Основні служби підприємства готельного бізнесу	2	4	14		2	16
Тема 10. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення	4	4	14	2	2	18
Тема 11. Організація роботи служби бронювання	2	6	14	2	4	18
Тема 12. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду	2	6	14	2	2	18
Змістовий модуль 4. Організація додаткових сервісів і соціальна відповідальність						
Тема 13. Особливості надання послуг з харчування у готелях	2	4	14	2	2	16
Тема 14. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства	2	4	12		2	16
Тема 15. Організація надання додаткових послуг в готелі	2	4	14	2	2	16
Тема 16. Організація роботи служби безпеки в готелі	2	4	12		2	16
Тема 17. Етика та соціальна відповідальність	2	4	12		2	16
Разом	20	40	120	10	20	150
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ	40	80	240	20	40	300

ТЕМАТИКА ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ (1 семестр)

Лабораторне заняття 1-3¹

**Тема. Готельні послуги у структурі туристичного обслуговування.
Термінологічний апарат (6 год)**

Питання для дискусії

1. Дефініції поняття «гостинність» та її еволюція.
2. Зміст основних понять готельного господарства.
3. Історичні етапи розвитку індустрії гостинності.
4. Глобалізація готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.

Завдання 1. Найвидатніші постаті готельної індустрії: їхній внесок у розвиток готельного бізнесу.

Створіть портфоліо одного з найвидатніших готельєрів світу за власним вибором. При цьому розкрийте наступні аспекти: біографічні особливості життя, історія готельної кар'єри, інноваційні підходи в обслуговуванні, організаційній структурі готельного господарства тощо.

Завдання 2. Сучасний стан готельного ринку України.

Використовуючи інфографіку дашбордів туристичної статистики України НТОУ (https://nto.ua/nsts_analytics_ua.html), а також дані таблиць у додатку А, інших Інтернет джерел чи джерел офіційної статистики, які наведені у списку рекомендованої літератури (Інформаційні ресурси) підготуйте доповідь про стан розвитку готельного господарства однієї з областей України (за власним вибором), зробивши акцент на порівнянні отриманих показників із середньо статистичними значеннями по Україні. Представте інформацію у текстовій та графічній формах. При цьому, необхідно охопити наступні показники:

¹ Представлені завдання в розрізі лабораторних занять можна виконувати не у повному обсязі, а диференціювати відповідно до контингенту здобувачів, їхніх індивідуальних особливостей та здібностей

- туристичні потоки
- інформація про колективні засоби розміщування
- кількість обслуговуваних у колективних засобах розміщення
- кількість ліжко-днів
- тривалість перебування у колективних засобах розміщування
- доходи від реалізації послуг у засобах розміщування.

Завдання 3. На прикладі одного з готельних ланцюгів за власним вибором провести SWOT-аналіз плюсів та мінусів глобалізації індустрії гостинності.

Як провести SWOT-аналіз?: інструкція, поради та приклади...

<https://happymonday.ua/yak-provesty-swot-analiz>

Завдання 4. Створити презентаційний матеріал про один з українських або світових готельних ланцюгів (15-20 слайдів).

Завдання 5. На основі світової офіційної статистики дослідити особливості розвитку готельних ланцюгів світу за останні 3-5 років (*таблиця*). Зробити висновки, щодо кількісних та якісних змін. Скласти перелік Топ-10 готельних ланцюгів світу, заповнивши при цьому таблицю.

Таблиця

Найбільші готельні мережі світу станом на ____ рік

Назва готельної мережі	Країна і рік заснування	Кількість готелів	Номерний фонд	Країни, в яких розміщуються готелі

Тема. Технологія гостинності. Концепції гостинності (4 год)

Питання для дискусії

1. Сутність готельної послуги.
2. Основні та додаткові послуги.
3. Матеріальні та нематеріальні види послуг.
4. Особливості готельних послуг.
5. Технологія гостинності.
6. Моделі гостинності.
7. Моделі організації готельного господарства.

Завдання 1. Робота в групах (2-3 студенти).

На прикладі конкретної країни за варіантом представити доповідь у вигляді відеопрезентації/презентації про особливості моделі гостинності в різних країнах світу. Здобувачі об'єднуються у групи по 2 особи відповідно списку у журналі.

Варіанти:

1-2 Індія	11-12 Бразилія
3-4 ОАЕ	13-14 Греція
5-6 США	15-16 Іспанія
7-8 Франція	17-18 Японія
9-10 Австралія	19-20 Китай

Завдання 2. У вигляді порівняльної таблиці здійсніть компаративний аналіз номенклатури основних та додаткових послуг, а також їхньої вартості:

- а) у тризіркових готелях різних регіонів України (два готелі на ваш вибір);
- б) чотиризіркових готелях (два готелі на ваш вибір);
- в) п'ятизіркових готелях (два готелі на ваш вибір).

Завдання 3. З'ясуйте суть понять «компліментарна послуга» та «wow послуга». Зазначте чи представлені вони у готелях, як ви досліджували у попередньому завданні.

Завдання 4. Аналіз моделей гостинності у відомих готельних мережах

Оберіть одну з готельних мереж світу та дослідіть її концепцію гостинності:

- Яку модель гостинності використовує мережа?
- Як забезпечується атмосфера гостинності?
- Які нематеріальні послуги підкреслюють унікальність бренду?

Оформіть результати у вигляді презентації (6–8 слайдів) або постера.

Завдання 5. Представте основні три моделі організації готельного господарства (у зручний для вас спосіб).

Лабораторне заняття 6-8

Тема. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі. Процедура сертифікації готельних послуг (6 год)

Питання для дискусії

1. Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні.
2. Професійні стандарти індустрії гостинності.
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.
4. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).
5. Міжнародні стандарти обслуговування.
6. Міжнародні готельні правила.
7. Міжнародні готельні організації.
8. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.

Завдання 1. Підготуйте перелік додаткових послуг для готелю категорії 2★, 3★, (за власним вибором) згідно з вимогами ДСТУ 4269:2003 Послуги

туристичні. Класифікація готелів.

Завдання 2. Дайте характеристики закладам харчування для готелів категорії 4★. Заповніть таблицю. Розрахуйте кількість столів та кількість сидячих місць у ресторані одного з готелів м. Івано-Франківськ.

Таблиця

Імовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії за вимогами ДСТУ 4269:2003 щодо приміщень для організації харчування

Вимоги		Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
82	ІХ Приміщення для надавання послуг харчування					
	<i>Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один об'єкт із вище перерахованих</i>					
83	<i>Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі</i>					
84	<i>Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»</i>					
85	<i>Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал</i>					
86	<i>Бар</i>					
87	<i>Додатковий бар у зоні приймання</i>					
88	<i>Окреме приміщення для харчування персоналу</i>					

Завдання 3. Створіть та презентуйте індивідуальний проєкт на одну із запропонованих тем. Проєкт представте у вигляді презентації (15 слайдів) або відео (3 хв)

- Стандарти якості Європейської економічної палати у сфері послуг (EuSS)
- Європейський готельний стандарт (EuHS)
- Єдина система стандартів для готелів Hotelstars Union
- ХОТРЕК – конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському Співтоваристві

Завдання 4. Case study

Уявіть, що ви – консультант з якості обслуговування міжнародної готельної

мережі в Україні. Ваше завдання – допомогти 4★ готелю отримати категорію 5★ відповідно до вимог ДСТУ та чинного законодавства.

Завдання:

1. Проаналізуйте державні критерії для готелів категорій 4★ та 5★, зокрема: обов'язкові вимоги до номерного фонду; рівень сервісу; послуги з харчування; додаткові послуги.
2. Визначте 3 ключові напрями покращення, які допоможуть готелю перейти до категорії 5★:
3. Представте пропозиції у вигляді постера:

Завдання 5. Стандарт культури обслуговування – S.E.R.V.I.C.E.

На основі алгоритму вирішення інциденту за стандартом культури гостинності S.E.R.V.I.C.E. (додаток Б) запропонуйте варіанти вирішення конфлітних ситуацій:

- Гість вимагає повернення коштів через незадоволення сніданком.
- Гість розмістився із домашнім улюбленцем, а готель цього не дозволяє.
- Гість прибуває до готелю за попереднім бронюванням, але всі номери зайняті.

Завдання 6. Дослідіть внутрішній стандарт роботи зі скаргами готельної мережі Marriott, який носить назву LEARN. Опишіть кожен з етапів реагування персоналу на скарги гостей. Складіть короткий чек-лист LEARN для тренінгу нових працівників.

Лабораторне заняття 9-11

Тема. Типологія підприємств готельного бізнесу (6 год)

Питання для дискусії

1. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення.
2. Типологія засобів розміщення за ЮНВТО.
3. Основні принципи та ознаки типології.

4. Типи готелів за функціональним призначенням.
5. Спеціалізовані готелів.

Завдання 1. Здійснити порівняльну характеристику двох спеціалізованих колективних засобів розміщення (відповідно до типології ЮНВТО та ДСТУ 4628:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування) за власним вибором. Результати дослідження можна представити у вигляді таблиці:

Порівняльна таблиця спеціалізованих колективних засобів розміщення

Критерій опису	Тип 1 (вказати назву)	Тип 2 (вказати назву)	Фото*
1. Тип засобу розміщення та цільове призначення			
2. Місткість та особливості планування			
3. Мінімальні зручності			
4. Тривалість перебування та сезонність роботи			
5. Наявність і характер супутніх послуг			
6. Локація та фактори розміщення			
7. Цінова політика та цільова аудиторія споживачів			

***Примітка:** у стовпці «Фото» варто вставити зображення конкретного прикладу засобу розміщення в Україні або за кордоном (фото з сайту закладу, Google Maps, Booking тощо).

Завдання 2. Систематизуйте вимоги, що висуваються до готелів ділового призначення. Складіть перелік ключових вимог до інфраструктури та послуг, а саме: номери, конференц-сервіс, бізнес-послуги, формати харчування, додаткові зручності, безпека та конфіденційність.

Проведіть короткий аналіз прикладу готелю ділового призначення в Україні або за кордоном, що відповідає вказаним критеріям (у форматі презентації).

Завдання 3. Оберіть один із типів незвичайних готелів із запропонованого списку та підготуйте структуровану характеристику цього типу засобів

розміщення за наступним планом:

- Визначення та короткий опис концепції (що це за тип готелю?)
- Ключові особливості архітектури, розміщення та обслуговування
- Цільова аудиторія
- 2–3 приклади реальних готелів з фото, назвою, країною та коротким описом
- Переваги та виклики організації такого типу готельного бізнесу
- Власне враження або оцінка перспектив популярності цього типу готелів у майбутньому
- Відгуки про готель з однієї із платформ бронювання готелів (за наявності)

Список категорій (оберіть одну):

1. Готелі-в'язниці
2. Астрономічні готелі
3. Найекстримальніші готелі світу
4. Крижані готелі
5. Незвичайні готелі Африки
6. Незвичайні готелі Європи
7. Незвичайні готелі Азії
8. Незвичайні готелі Америки
9. Підводні готелі
10. Печерні готелі
11. Готелі на деревах
12. Незвичайні готелі в Україні
13. Найвищі готелі у світі
14. Найстрашніші / містичні готелі

Завдання 4. На основі Розділів 5-6 ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення створіть інтерактивний Quiz з 10–15 питань Використайте онлайн-інструмент для створення квізів, наприклад: Kahoot!, Quizizz, Google Forms, Wordwall тощо.

**Тема. Класифікація готелів. Системи класифікації готелів у світі.
Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту (6 год)**

Питання для дискусії

1. Сутність класифікації та її основних критеріїв.
2. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.
3. Сучасна класифікація готелів світу.
4. Особливості класифікації готелів різних країн світу.
5. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні.
6. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні.

Завдання 1. Груповий проєкт «Класифікація засобів розміщення: досвід обраної країни»

Здобувачі працюють в міні групах. Кожна з груп обирає одну країну світу із запропонованого переліку та готує інформаційний огляд на тему: «Система класифікації засобів розміщення на прикладі...». При цьому, необхідно:

1) розкрити принципи класифікації:

- Яка у країні існує офіційна система класифікації (якщо є)?
- Хто здійснює класифікацію (державна, професійні об'єднання, незалежні компанії)?
- Чи є класифікація обов'язковою чи добровільною?

2) описати рівні або категорії, що присвоюються (наприклад, «зірки», «ключі», «діаманти», тощо).

3) уточнити критерії, за якими визначається категорія (розмір номерів, перелік послуг, наявність харчування, безпека, інфраструктура тощо).

4) навести конкретні приклади об'єктів розміщення з вказаною категорією у цій країні.

Перелік країн для виконання завдання: Іспанія, Італія, Греція, Велика Британія, Німеччина, Франція, Китай, США, Індія, Японія, Туреччина, ОАЕ,

Швеція, Канада, Бразилія.

Формат представлення результатів: інформаційна довідка або міні-дослідження; презентація (10 слайдів); брошура / постер (за бажанням).

Завдання 2. Заповніть таблицю

Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту

Критерій	Категорії	Підтипи	Особливості
За якістю послуг	Luxury		
	Superior		
	Value		
За ринковим позиціонуванням	Style		
	Resort		
	Apartment		
	Airport		

Завдання 3. Аналіз номерного фонду відповідно до ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів

За даними стандарту здійсніть опис за обраним із таблиці варіантом номерів готелю, зазначивши площу номеру, перелік меблів, обладнання та устаткування, додаткові послуги та елементи комфорту (за категорією)

Формат представлення результатів: таблиця (або інфографіка) + короткий опис кожного номеру; можна виконати як макет номеру (схематично), додаючи позначки обладнання; презентація

Таблиця варіантів:

Перша літера прізвища студента	№ варіанту	Вихідні дані
А, Г, Є, И, Й, М, П, Т, Х, Ш, Я	№1	Одномісний номер у 3★ готелі, Двомісний номер у 5★ готелі
Б, Д, Ж, І, К, Н, Р, У, Ц, Щ	№2	Одномісний номер у 4★ готелі, Двомісний номер у 3★ готелі
В, Е, З, Ї, Л, О, С, Ф, Ч, Ю	№3	Одномісний номер у 5★ готелі, Двомісний номер у 2★ готелі

Завдання 4. У вигляді схеми представте алгоритм і порядок проведення сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО.

Завдання 5. Запишіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства різних категорій відповідно до законодавчо-нормативних документів України

Категорія 1★ _____

Категорія 2★ _____

Категорія 3★ _____

Категорія 4★ _____

Категорія 5★ _____

Тема. Сегментація гостей (2 год)

Питання для дискусії

1. Основні критерії сегментації гостей.
2. Типи гостей та їхні потреби. Психолого-поведінковий портрет сучасного споживача.
3. «Золоті правила» роботи зі скаргами.
4. Особливості обслуговування VIP-гостей.

Завдання 1. Сервіс класу люкс: особливості обслуговування VIP-гостей у готелі

За допомогою одного з цифрових сервісів створення MindMap (MindMeister, LucidChart, Microsoft Visio, Miro тощо) візуалізуйте основні складові ексклюзивного обслуговування VIP-гостей.

Інструкція:

1. В центрі розмістіть основну тему: «Сервіс класу люкс: обслуговування VIP»
2. Основні гілки Mind Map можуть включати (мінімум 5):
 - ✓ Особливості VIP-гостей (профіль, очікування, потреби)
 - ✓ Елементи ексклюзивного
 - ✓ Вимоги до персоналу
 - ✓ Комунікація з VIP-гостями (манери, уникання помилок, мовленнєвий етикет)
 - ✓ Організація простору та обслуговування (окремі зони, швидкість реакції, безпека, конфіденційність)
 - ✓ Приклади послуг класу люкс
3. Додайте підпункти та деталізацію для кожної гілки.
4. Використайте кольори, іконки, стрілки для кращої візуалізації зв'язків між елементами.

Завдання 2. Кроскультурний сервіс: як обслуговувати іноземних гостей у готелі

Створіть інструкцію «Пам'ятка для обслуговування гостей із»

Оберіть власний варіант країни або із запропонованого переліку: Саудівська Аравія, Японія, Китай, Індія, Франція, Німеччина, США, Італія, Швеція, Бразилія, Туреччина, Південна Корея, ПАР, Україна.

Зверніть увагу!! Шаблон пам'ятки для обслуговування іноземних гостей знайдете у додатку В.

Завдання 3. Індивідуально або в парі кладіть чек-лист для працівника готелю, що нагадує основні кроки роботи зі скаргами – від прийому до остаточного вирішення. Завдання виконайте у форматі презентації або дорожньої карти (RoadMap).

Завдання 4. Оберіть реальний готель. Здійсніть аналіз 3 позитивних та 3 негативних відгуків гостей (з Booking, TripAdvisor, Google Maps тощо). Визначте ключові теми скарг. Як персонал мав би відповісти на кожну скаргу, використовуючи «золоті правила» роботи зі зверненнями?

Лабораторне заняття 16-18

Тема. Функціональне призначення готелів. Основні фонди готельного господарства (6 год)

Питання для дискусії

1. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
2. Функціональна організація приміщень готельних комплексів.
3. Схема організації приміщень готельного господарства.
4. Основні типи планування в готелях.
5. Організація та види нежитлових приміщень готельного господарства.
6. Організація приміщень вестибюльної групи.

7. Особливості організації житлових приміщень.
8. Вимоги до житлових приміщень готелів.
9. Характеристика номерного фонду готелю. Типи номерів.

Завдання 1. Дослідіть типи номерів. Заповніть таблицю 1. Підготуйте презентаційний матеріал на тему: «Класифікація виглядів з вікна номерів готелю». Прослідкуйте взаємозв'язок між виглядом з вікна і ціновою політикою номера.

Таблиця 1

Типи номерів

Тип номера (Абревіатура)	Повна назва	Опис	Кількість гостей / Ліжок	Особливості	Середня площа (м ²) за міжнародними стандартами	Фото номера конкретного готелю
SGL						
DBL						
TWIN						
TRPL						
QDPL						
STUDIO						
DE LUXE						
SUITE						
JUNIOR SUITE						
SUITE MINI						
KING SUITE						
FAMILY						
PRESIDENTIAL SUITE						
EXECUTIVE SUITE, SUITE SENIOR						
CONNECTING ROOM						
ACCESSIBLE ROOM						

Завдання 2. Порівняйте стандарти номерного фонду в готелях Європи та країн Азії (наприклад, Франція vs Японія або ОАЕ). Зверніть увагу на культурні та ринкові відмінності у підходах до розміщення гостей.

Завдання 3. На основі ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги ознайомтесь із загальними вимогами до номерного фонду готелів різної категорії в Україні. Заповніть таблицю 2.

Таблиця 2

Вимоги до номерного фонду готелів різної категорії в Україні

Номерний фонд	*	**	***	****	*****
Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж					
Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридору і балкона) в м ²					
1) одномісні;					
2) двомісні;					
3) тримісні;					
4) чотиримісні;					
5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додають на кожного наступного гостя 4,5 м ² ;					
6) допускають відхилення не більше 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор і тому подібне) і (або) підвищеної функціональності меблів					
Багатокімнатні номери					
Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше 16 м ² , спальню з санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість – не менше, 5 % від загальної кількості номерів					

Завдання 4. У вигляді схеми представте класифікацію та функції приміщень групи культурно-масового, спортивно-рекреаційного та ділового призначення. Проаналізуйте, як тип закладу розміщення впливає на наявність такої групи приміщень. До прикладу, які з цих приміщень є обов'язковими для готелів, що беруть участь у програмі сталого розвитку, медичного туризму або бізнес-подій.

Завдання 5. Функціонально-планувальні особливості житлової групи приміщень готелю: коридори, холи, вітальні.

Визначте, яку роль виконують коридори, холи та вітальні у функціонуванні житлової групи готелю. Складіть таблицю з основними та особливими вимогами до коридорів, холів та віталень (довідково можна використовувати додаток Е). Створіть інфографіку або схему, яка ілюструє функціональні зв'язки між коридором, холлом і вітальнею на типовому готельному поверсі.

Оберіть одну з двох опцій:

- а) Розробіть міні-проект організації простору поверху готелю, де передбачені: коридор, хол, вітальня для 50 номерів.
- а) Проаналізуйте приклад реального готелю (українського або міжнародного), де реалізовані згадані вимоги. Представте інформацію у вигляді короткої презентації або постера.

Завдання 6. Ознайомтесь з організацією приміщень громадського харчування готельного комплексу. Результати наукового пошуку занесіть у таблицю 3.

Таблиця 3

Особливості організації приміщень громадського харчування готельного комплексу

Функції, які виконує дана група приміщень	Склад приміщень	Функціональна організація приміщень
	—	
	—	
	—	
	—	
	—	

Тема. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю (4 год)

Питання для дискусії

1. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
2. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелю.
3. Екологічний комфорт.
4. Функціональний комфорт.
5. Естетичний комфорт.
6. Освітлення в дизайні готельного господарства.
7. Колір в дизайні готельного господарства.

Завдання 1. Підготуйте доповідь з презентацією на одну із запропонованих тем. Доповідь побудуйте на конкретних прикладах засобів розміщення.

- Архітектура та інтер'єр агроготелю
- Архітектура та інтер'єр апарт-готелю
- Архітектура та інтер'єр ботелю
- Архітектура та інтер'єр конгрес-готелю
- Архітектура та інтер'єр хостелу
- Архітектура та інтер'єр санаторію
- Архітектура та інтер'єр кемпінгу
- Архітектура та інтер'єр палас-готелю
- Архітектура та інтер'єр готельно-офісного центру

Завдання 2. Дайте характеристику основних чинників, що визначають вибір ділянки для розміщення готельного комплексу.

Завдання 3. Прийоми розміщення готелів у планувальній структурі міста
Охарактеризуйте та на конкретних прикладах продемонструйте основні прийоми розміщення готелів у структурі міста (наприклад: у центрі, біля

вокзалів/аеропортів, на магістралях, у рекреаційних зонах, у складі багатофункціональних комплексів тощо). Вкажіть особливості кожного типу: переваги, недоліки, цільова аудиторія, рівень шуму, транспортна доступність, комерційна ефективність.

Розробіть міні-кейс: оберіть реальне місто та запропонуйте, де доцільно розмістити новий готель, обґрунтувавши вибір планувального рішення.

Завдання 4. Творче завдання «Коли колір має значення...»

Уявіть, що ви – дизайнер інтер'єру готельного комплексу. Перед вами стоїть завдання – розробити кольорову концепцію для різних функціональних зон готелю. Перед початком роботи опрацюйте та узагальніть такі поняття:

- Класифікація кольорів за психологічним впливом.
- Емоційне сприйняття кольорів
- Закони контрастів.
- Основні чинники, що впливають на вибір кольору приміщення.

Запропонуйте кольорову палітру щонайменше для двох зон готельного комплексу з наведених нижче.

Номер «Standard» / «Deluxe»

Конференц-зал або коворкінг

Хол / рецепція

Ресторан / зона сніданків

SPA-зона / зона релаксу

У вашій концепції зазначте:

- Обрані кольори (основний, акцентний, додатковий);
- Характеристику кожного кольору (емоційний вплив, асоціації, візуальні властивості);
- Тип освітлення, що найкраще поєднується з палітрою;
- Систему контрастів або гармонії, яку ви використовуєте;
- Обґрунтування вибору щодо функціонального призначення простору.

Запропонуйте один колір-антипод, який категорично не рекомендується використовувати в цьому приміщенні з відповідним обґрунтуванням.

ТЕМАТИКА ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ (2 семестр)

Лабораторне заняття 1-2

Тема. Основні служби підприємства готельного бізнесу (4 год)

Питання для дискусії

1. Організаційна структура служб та відділів готелю.
2. Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів.
3. Склад і функції готельних служб.

Завдання 1. Проаналізуйте «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» в Україні (Крок 1 на курсі «Готельна справа» платформи d-learn) та з'ясуйте, які основні принципи покладено в їхню основу, які ключові права та обов'язки має адміністрація готелю та його гості, які можливості має споживач для захисту своїх прав у випадку порушення адміністрацією готелю встановлених правил.

Завдання 2. Моделюємо ситуацію: ви являєтесь менеджером готелю і перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду

а) консьєржа;

б) швейцара;

в) порт'є;

г) покоївки. Вам пропонується визначити:

– функціональні обов'язки цього співробітника;

– якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду; – перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

Здобувачі виконують дане завдання відповідно до обраного або призначеного викладачем варіанту.

Завдання 3. Ознайомлення з програмним забезпеченням «Українська бухгалтерська система УБС» Модуль «Готель».

Відкрийте програму (рис. 1). Оберіть рубрику «Допомога» у верхньому полі команд або натиснувши значок 

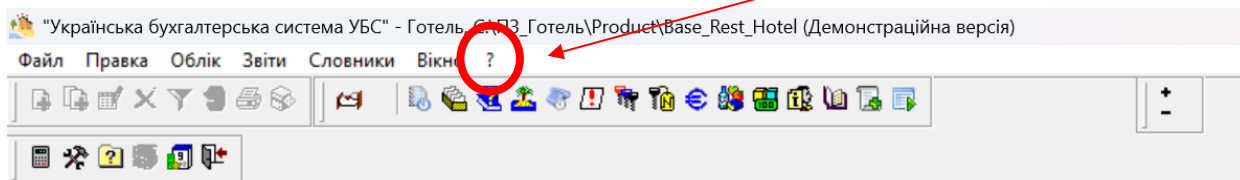


Рис. 1.

Ознайомтеся із Системою «Готель» (рис. 2), її функціоналом, а також із функціоналом «Використання довідкової системи» (рис. 2)

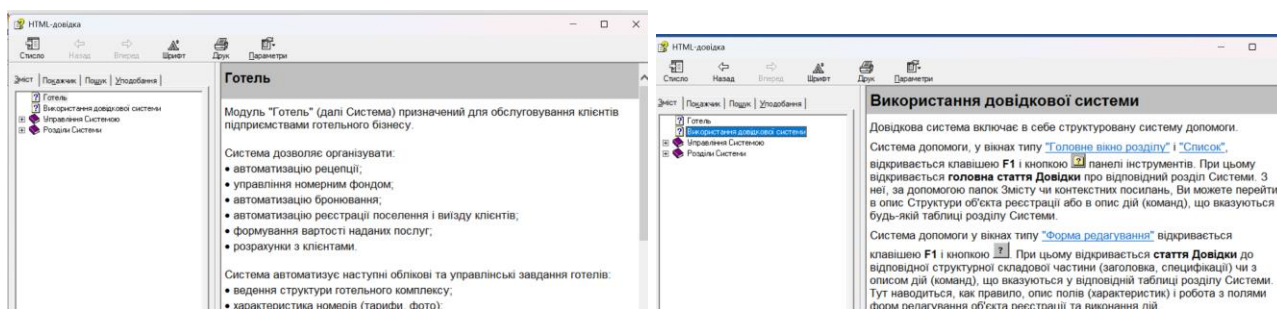


Рис.2.

Слідуйте у меню «Управління системою» та ознайомтеся із наведеним описом типових способів роботи з інтерфейсом користувача Системи (рис. 3).

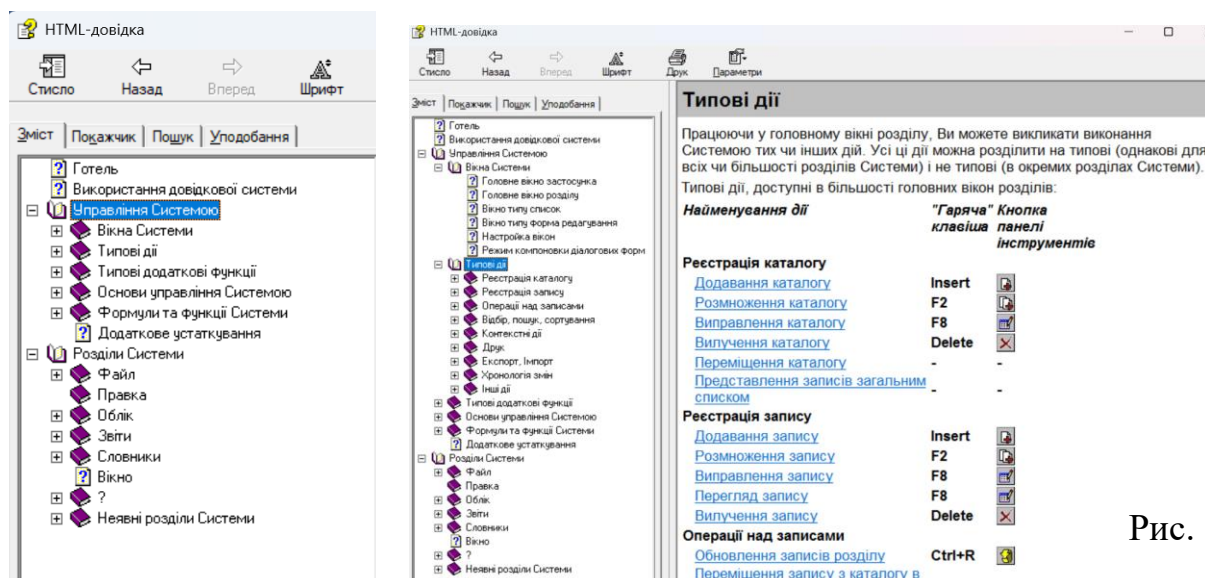


Рис. 3.

Оберіть рубрику «Словники» (рис. 4) та проаналізуйте вкладки «Зразки номерів» і «Номерний фонд». Відкривши по черзі одну, а потім іншу вкладки, натисніть , після чого на екрані з'явиться діалогове вікно (рис. 5). Слідуючи викладеним інструкціям у рубриці «Зразки номерів» → «Заголовок», прикріпіть зображення до кожного типу номерів у вашому готелі.

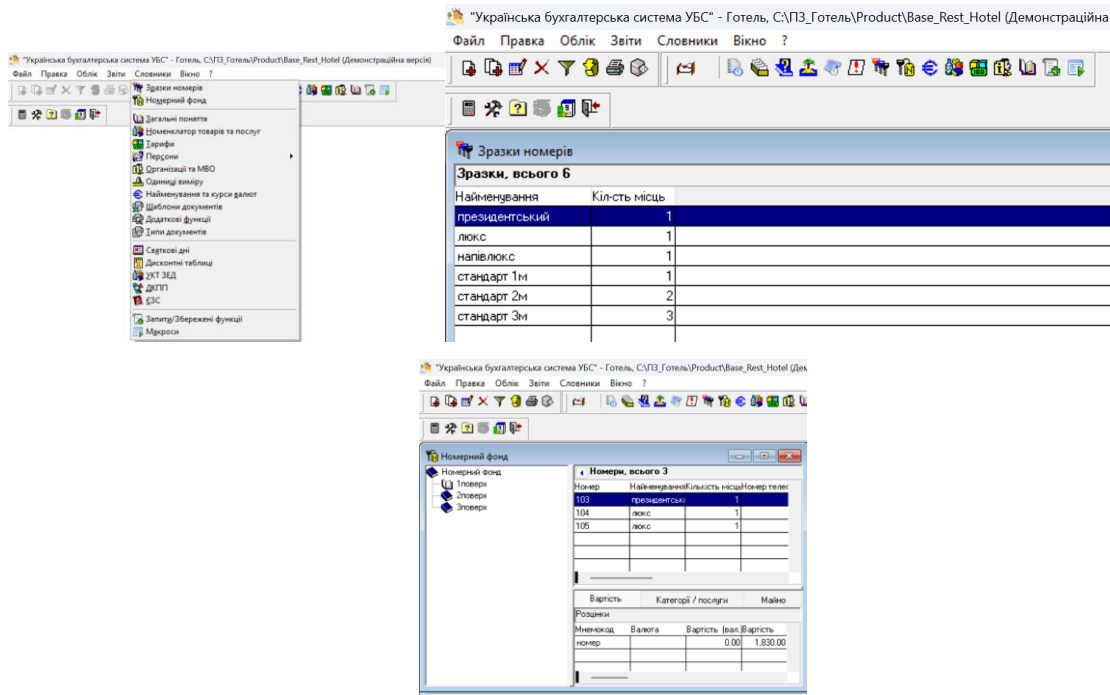


Рис. 4.

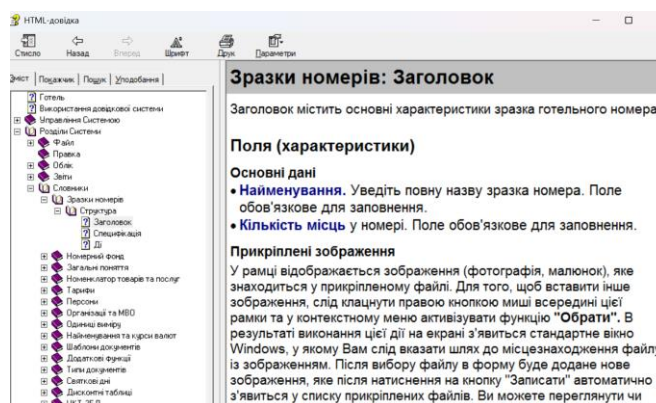


Рис. 5

Вкладка «Вартість» зразка номера відображає інформацію про відпускну вартість послуги проживання в номері, яку можна вказати як на базі загальної собівартості (у вкладці «Категорії/Послуги») за допомогою формули, так і визначити вручну. Ваше завдання встановити вручну вартість номеру люкс, напівлюкс, одномісного стандарту, двомісного стандарту, тримісного стандарту.

Тема. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення (4 год)

Питання для дискусії

1. Функції і завдання служби прийому і розміщення
2. Організація роботи служби прийому і розміщення
3. Технологія прийому та реєстрації в готелі

Завдання 1. Моделювання процесу заселення гостя

- ✓ Студенти працюють у парах: один виконує роль адміністратора, інший – гостя.
- ✓ Використовуючи шаблони бронювання (електронні або паперові), адміністратор проводить реєстрацію гостя, враховуючи особливі побажання та правила готелю.
- ✓ Оформлення ключ-карти та надання інформації про послуги готелю.

Завдання 2. Аналіз типових помилок у роботі рецепції. Case study

Методика роботи з кейсами:

- Студенти розподіляються на міні-групи (по 3-4 особи).
- Кожна група отримує кейс, обговорює проблему та готує рішення.
- Представник групи презентує варіанти вирішення ситуації.
- Викладач і група аналізують відповідь та обговорюють оптимальні стратегії.

Кейс 1: Подвійне бронювання (Overbooking)

✦ *Ситуація:*

До готелю одночасно прибули два гості, які стверджують, що вони забронювали один і той самий номер. Виявляється, через помилку в системі бронювання номер був проданий двічі. Один із гостей – постійний клієнт, інший – вперше

зупиняється у вашому готелі.

Завдання для студентів:

1. Як правильно пояснити ситуацію обом гостям, щоб мінімізувати негативні емоції?
2. Які варіанти вирішення проблеми ви можете запропонувати?
3. Які компенсаційні заходи можуть допомогти зберегти лояльність гостей?
4. Як уникнути подібних ситуацій у майбутньому?

Кейс 2: Конфліктний гість, який вимагає номер вищої категорії

✦ *Ситуація:*

Гість прибув у готель за стандартним бронюванням, але наполягає на тому, що його номер має бути з видом на море, хоча він не оплачував цю опцію. Гість роздратований, підвищує голос і погрожує написати скаргу.

Завдання для студентів:

1. Як варто поводитися адміністратору, щоб не загострити конфлікт?
2. Які варіанти вирішення ситуації можна запропонувати?
3. Чи є можливість надати гостю бажаний номер безкоштовно або за додаткову оплату?
4. Які корпоративні правила можуть допомогти запобігти подібним інцидентам?

Кейс 3: Відсутність вільних номерів для бронювання «на місці»

✦ *Ситуація:*

Гість приїхав без попереднього бронювання, але сподівався заселитися, оскільки завжди обирає ваш готель. На жаль, у готелі всі номери зайняті. Гість розчарований і наполягає, що адміністрація має знайти для нього місце.

Завдання для студентів:

1. Як чемно пояснити гостю ситуацію, щоб він не відчув себе покинутим?
2. Які альтернативні рішення можна запропонувати (наприклад, допомога з пошуком іншого готелю, майбутня знижка)?

3. Чи є можливість звільнити номер швидше (наприклад, за рахунок гостей, які виселяються раніше)?
4. Як уникнути подібних ситуацій у майбутньому?

Кейс 4: Гість скаржиться на шум у номері

✦ Ситуація:

Пізно ввечері на рецепцію телефонує роздратований гість і скаржиться, що він не може заснути через гучний шум – сусіди голосно говорять та вмикають музику. Він вимагає негайного вирішення проблеми.

Завдання для студентів:

1. Як потрібно реагувати на скаргу?
2. Які дії можна здійснити негайно (наприклад, зателефонувати до сусідів, запропонувати зміну номера)?
3. Що робити, якщо сусіди не реагують на зауваження?
4. Як діяти в таких ситуаціях згідно з правилами готелю?

Кейс 5: Втрата або крадіжка особистих речей гостя

✦ Ситуація:

Гість підходить до стійки рецепції у стресовому стані та повідомляє, що з його номера зник гаманець або цінна річ. Він звинувачує персонал у крадіжці та вимагає негайних дій.

Завдання для студентів:

1. Як варто реагувати адміністратору на такі звинувачення, щоб заспокоїти гостя?
2. Які дії потрібно виконати відповідно до стандартних процедур готелю (перевірка відеокамер, звернення до служби безпеки, заповнення заяви)?
3. Що робити, якщо річ не знайдена? Які компенсаційні заходи можуть бути запропоновані гостю?

4. Як готель може запобігти таким ситуаціям у майбутньому (наприклад, інструктаж персоналу, сейфи в номерах, нагадування гостям про заходи безпеки)?

Лабораторне заняття 5-7

Тема. Організація роботи служби бронювання (6 год)

Питання для дискусії

1. Поняття бронювання
2. Типи бронювання
3. Етапи бронювання
4. Групове бронювання
5. Подвійне бронювання

Завдання 1. Охарактеризувати Стандарт бронювання номерів. Завдання виконати у вигляді презентації.

Завдання 2. Ознайомтеся з основними вимогами до телефонної розмови в службі бронювання:

- Ввічливість та привітність
- Чіткість та структурованість спілкування
- Використання скриптів для різних типів бронювання
- Робота з запереченнями та нестандартними ситуаціями

Проаналізуйте стандартні фрази, що використовуються у телефонній комунікації, та складіть 10 основних виразів для:

- Вітання та представлення
- Прийому індивідуального бронювання
- Прийому групового бронювання
- Вирішення проблемних ситуацій (подвійне бронювання, скасування бронювання тощо)

Завдання 3. Рольова гра (імітація телефонної розмови)

Студенти розділяються на пари: один студент виконує роль працівника служби бронювання, інший – роль гостя.

- **Сценарій 1:** Гість телефонує, щоб забронювати номер на конкретні дати. Працівник повинен правильно прийняти бронювання, використовуючи стандартні фрази.
- **Сценарій 2:** Гість запитує про можливість групового бронювання. Працівник надає інформацію та уточнює деталі.
- **Сценарій 3:** Вирішення проблеми подвійного бронювання: гість отримав підтвердження, але в системі бронювання є накладка. Працівник служби бронювання повинен знайти рішення.

Завдання 4. Ознайомтесь з чек-листом бронювання номера (Додаток Д) як одним із видів контролю дотримання внутрішніх стандартів. Оцініть процес бронювання студентом, яке було здійснено у завданні 3 та заповніть таблицю.

Завдання 5. Робота з програмним забезпеченням «Українська бухгалтерська система УБС» Модуль «Готель».

1) В президентський номер заселити Анжеліну Джолі (рис. 6), яка проживатиме в номері з 23 лютого до 27 лютого (*Зверніть увагу!* Дату заселення слід синхронізувати з поточною датою виконання завдання).

Для того, щоб поселити гостя в номер необхідно виконати наступні дії (рис. 7):

1. Оберіть номер, в який виконується поселення гостя (номер 103). За допомогою контекстного меню (права клавіша миші), оберіть команду «Операції» – «Поселити в номер» (або натисніть F3).

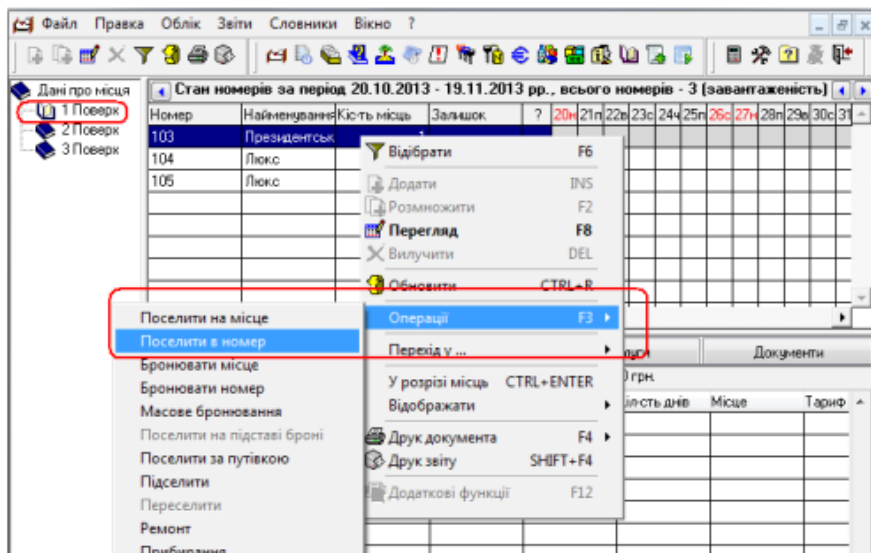


Рис. 6

Рис. 7

На екрані з'явиться вікно Картка клієнта: «Додавання», заповніть поля:

- ПІБ – Анжеліна Джолі.
- Період проживання – 4 дні,
- У вкладці «Клієнт» – необхідно вносити паспортні та інші контактні данні.
- У вкладці Надані послуги:

Додайте послугу, скориставшись контекстним меню (наведіть курсор на робоче поле, далі натисніть праву клавішу миші та оберіть функцію «Додати».) В діалоговому вікні Послуга: Додавання внесіть наступні дані (рис. 8):

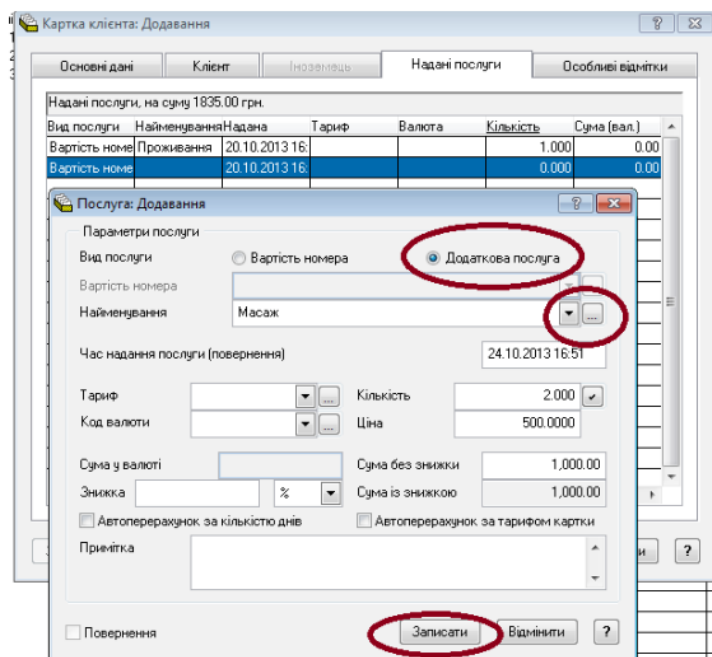


Рис. 8

2) Аналогічним способом поселить у номер люкс 104 гостя з наступними даними: ПІБ – Джамаладіінова Сусана Аліїмівна (Джамала) Період проживання – 7 днів, з 23.02.15 (*Зверніть увагу! Дату заселення слід синхронізувати з поточною датою виконання завдання*).

3) А в номер Економ 3м (номер 303) – Григорець Валентину Сергіївну з 23.02.15 до 25.02.15, виконавши операцію ПОСЕЛЕННЯ НА МІСЦЕ (*Зверніть увагу! Дату заселення слід синхронізувати з поточною датою виконання завдання*).

4) Забронювати Президентський номер (103) з 28.02.15 на ім'я Бреда Піта, який планово проживатиме в номері 7 днів (*Зверніть увагу! Дату заселення слід синхронізувати з поточною датою виконання завдання*).

Для цього виконайте наступні дії:

1. виберіть номер, в який будете селити гостя натиснувши на відповідній строчці з верхньої таблиці (номер 103) та викличте контекстне меню (права клавіша миші). Оберіть функцію меню «Операції» (або натисніть F3) та оберіть операцію «Бронювати номер».

2. На екрані з'явиться вікно Картка клієнта: «Додавання», заповніть поля:
- ПІБ – Бред Піт.

- Період проживання – 7 днів,
- У вкладці «Клієнт» – необхідно вносити паспортні та інші контактні дані.
- Далі натисніть кнопку «Записати».

6) Необхідно оформити масове бронювання номерів на третьому поверсі на період з 24.02 по 28.02 на ім'я Руслани Лижичко.

Для цього виконайте наступні дії:

Наведіть курсор на список номерів (верхня таблиця) та викличте контекстне меню (права клавіша миші). Оберіть функцію меню «Операції» (або натисніть F3) та оберіть операцію «Масове бронювання».

На екрані з'явиться вікно Картка клієнта: «Додавання», заповніть поля:

- ПІБ – Руслана Лижичко.
- Приїзд – 24.02.15 (*Зверніть увагу! Дату заселення слід синхронізувати з поточною датою виконання завдання*).
- Виїзд – 28.02.15
- У вкладці «Клієнт» – необхідно вносити паспортні та інші контактні дані.

Далі поставте чекер у чарунці Бронювати «Місця»

Вкажіть загальну кількість місць – 5

Для того, щоб система автоматично підібрала вільні місця для бронювання, натисніть на кнопку «Підібрати», далі на кнопку «Почати» (рис. 9).

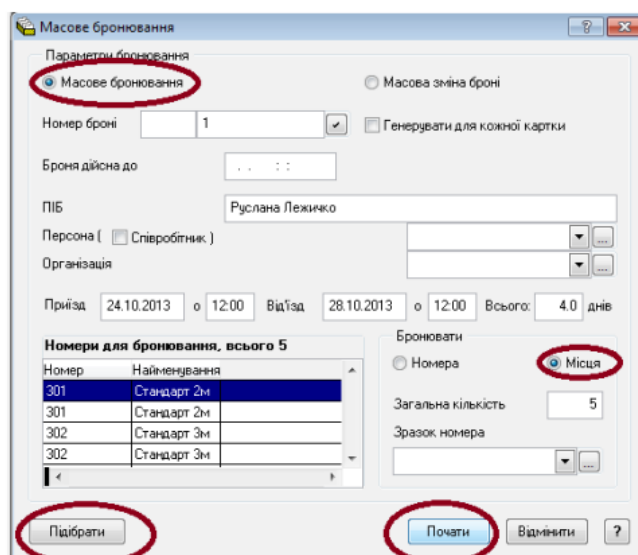


Рис. 9

Лабораторне заняття 8-10

Тема. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду (6 год)

Питання для дискусії

1. Прибиральний інвентар, механізми та матеріали.
2. Технологічні нормативи на прибирання й оснащення номерів у готелі.
3. Поточне щоденне прибирання.
4. Проміжне прибирання.
5. Прибирання номерів після виїзду гостя.
6. Генеральне прибирання.
7. Поведінковий стандарт.
8. Укомплектування візка покоївки.

Завдання 1. Технологічні операції обслуговуючої технології «Ведення білизняного господарства» (при наявності служби «Пральня»)

Описати ключові технологічні операції у процесі ведення білизняного господарства на прикладі конкретного підприємства готельного господарства:

- Прийом, сортування та маркування білизни.
- Прання (вибір мийних засобів, режими прання).
- Сушіння та прасування (методи, обладнання).
- Зберігання, транспортування та видача чистої білизни.
- Контроль якості та ремонт білизни (видалення плям, лагодження).

Завдання 2. Розглянути стандарти та нормативні вимоги до ведення білизняного господарства.

Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

На підставі Стандарту ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів заповніть таблицю вимог до готелів різної категорії.

Вимоги до готелів різної категорії в Україні

Вимога	*	**	***	****	*****
<i>Прибирання номера покоївкою:</i>					
1) щоденно					
2) контролюючи його стан протягом дня					
<i>Заправлення ліжок покоївкою</i>					
<i>Замінювання постільної білизни:</i>					
1) один раз на три дні або за бажанням гостя					
2) щоденно або за бажанням гостя					
<i>Замінювання рушників:</i>					
1) один раз на три дні або за бажанням гостя					
2) щоденно або за бажанням гостя					
<i>Прання:</i>					
1) повернення білизни протягом 24 год					
2) повернення білизни протягом 12 год					
<i>Прасування:</i>					
1) надання праски, прасувальної дошки					
2) протягом години, також у вихідні дні					
<i>Чищення одягу (хімчистка)</i>					
<i>Дрібний ремонт одягу</i>					
<i>Чищення взуття:</i>					
1) персоналом готелю або автоматом					
2) персоналом готелю					

Завдання 3. Описати технологічні цикли прибирання:

- Поточне щоденне прибирання (основні операції, тривалість, використання інвентарю).
- Проміжне прибирання (тривалість, додаткові завдання, перевірка зношеності текстилю).
- Прибирання після виїзду гостей (тривалість, реставрація номера, підготовка до нових відвідувачів).
- Генеральне прибирання (періодичність, використання спецзасобів).

Скласти чек-лист для покоївок із переліком робіт на кожен тип прибирання. Запропонувати екологічні рішення (Zero Waste, натуральні миючі засоби, мінімізація використання пластику тощо). Оформити у вигляді таблиці або

презентації (10 слайдів).

Завдання 4. Кейс-завдання: Організація прибирання території готельного комплексу у різні сезони.

- Розробити план сезонного утримання території готелю, враховуючи специфіку кожної пори року.
- Визначити основні види прибиральних робіт на території готелю.
- Описати особливості сезонного прибирання: зима (розчищення снігу, обробка доріжок протиожеледними засобами); весна (прибирання після танення снігу, обрізка дерев, посадка квітів); літо (догляд за газонами, зрошення, контроль комах); осінь (збір листя, захист рослин від заморозків, очищення зливових каналів).
- Додати вимоги до утримання зелених насаджень (полив, добриво, обрізка).
- Запропонувати інноваційні рішення (автоматизовані системи поливу, використання роботів-прибиральників).

Формат виконання:

- ✓ Групова робота (3-4 студенти).
- ✓ Завдання можна виконувати на прикладі конкретного готелю або готельної мережі
- ✓ Результат – розробка плану та його презентація

Завдання 5. Тест на знання символів догляду за текстильними виробами.

Заповніть пропуски за рисунком 10.

Завдання 6. Аудит чистоти номерного фонду

Завдання виконується на одному з підприємств готельного господарства-партнері ЗВО або на базі НВЛ «Навчальний готель».

- Викладач готує кімнату (або макет номеру) з порушеннями стандартів прибирання.
- Студенти у ролі інспекторів Housekeeping проводять перевірку та складають звіт про недоліки.

7. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

Завдання 1. Аналіз форм організації харчування в міжнародних готельних мережах

Оберіть одну міжнародну готельну мережу. Дослідіть, які формати харчування та які сервіси ресторанного господарства представлені у готелях цієї мережі. Складіть таблицю порівняння за такими критеріями:

- Назва готелю
- Країна/місто
- Тип сніданку
- Наявність room service
- Додаткові послуги (караоке, міні-крамниця, тощо)
- Цінова політика

Завдання 2. Розробка графіка роботи персоналу служби ресторанного господарства

Ознайомтесь зі структурою служби, обраної у завданні 1 готельної мережі (менеджери, шеф-кухар, офіціанти, сомельє, бармени). Складіть графік змін служби ресторанного господарства для готелю, який працює цілодобово. При цьому, врахуйте:

- 1) 4 зміни (ранкова, денна, вечірня, нічна);
- 2) наявність банкетів у вечірній час;
- 3) завантаження ресторану в обідню пору;
- 4) сніданки з 7:00 до 10:00.

Продумайте оптимізацію – які посади можуть поєднувати функції при низькому завантаженні (наприклад, офіціанти та room service).

Завдання 3. Складання рекомендацій для вдосконалення сервісу харчування у готелі

Оберіть готель однієї з міжнародної мережі, який має негативні відгуки щодо

ресторанного сервісу (можна знайти на TripAdvisor, Google Reviews, Booking). Проаналізуйте скарги гостей. Запропонуйте 3–5 заходів для покращення сервісу харчування гостей, які б передбачали:

- модернізація меню
- впровадження нових форматів обслуговування
- підвищення кваліфікації персоналу
- впровадження цифрових рішень

Завдання 4. Глосарій термінів. Заповніть таблицю у зошиті

Таблиця

Глосарій термінів

Український термін	Англійський еквівалент	Визначення
Континентальний сніданок		
Напівпансіон		
Повний пансіон		
Все включено		
Обслуговування в номері		
Шведський стіл		
Меню на вибір		
Система табльдот		
Сомельє		
Шеф-кухар		
Су-шеф		
Бармен		
Лобі-бар		
Бізнес-ланч		
Метрдотель		
Експрес-сніданок		

Тема. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства (4 год)

Питання для дискусії

1. Сутність анімаційних послуг та їх різновиди.
2. Підсистема, що керує, в менеджменті готельної анімації
3. Організація роботи анімаційної служби готельного підприємства.
4. Структура і специфіка роботи відділів анімаційної служби. Функції працівників анімаційної служби.
5. Матеріально-технічне забезпечення анімаційних програм.

Завдання 1. Оберіть один реальний готель (в Україні або за кордоном), що активно використовує анімаційні послуги, та проаналізуйте:

- Які види анімації там представлені?
- Яка цільова аудиторія анімаційних програм?
- Як анімаційна програма сприяє формуванню конкурентних переваг готелю?
- У чому, на вашу думку, сильні та слабкі сторони організації дозвілля в обраному готелі?

Завдання 2. Складіть схему підсистеми управління в менеджменті готельної анімації, використовуючи приклади відомих готельних мереж на вибір.

Завдання 3. Опишіть загальні вимоги до організації роботи анімаційної служби у 4–5★ готелі (кількість персоналу, графік роботи, основні функції тощо). Розробіть організаційну структуру анімаційної служби курортного готелю на 250 номерів. Визначте основні посади, кількість персоналу, підпорядкування та розподіл функціональних обов'язків.

Завдання 4. Ситуаційне завдання.

Вам необхідно розробити міні-програму анімаційних заходів на 3 дні для сімейного курортного готелю в Туреччині в літній період. Програма повинна включати:

- Ранкову активність
- Денну розважальну або спортивну подію
- Вечірню програму (шоу, концерт, кіно, караоке тощо)
- Щонайменше 2 варіанти дитячих заходів.

Складіть перелік матеріально-технічного оснащення, необхідного для реалізації запропонованої вами анімаційної програми. Створіть візуальний розклад анімаційної програми для готелю. Додайте іконки, кольорове кодування, короткі описи подій та формат (on-site / outdoor / kids / family).

Завдання 5. Складання вікторини або інтерактивної гри для гостей готелю

За допомогою ІТ інструментів (Kahoot!, Quizizz, LearningApps, Genially) розробіть коротку інтерактивну вікторину для вечірньої готельної програми на тему «Світові курорти», «Кіно», «Кулінарія», «Музика» тощо. Презентуйте її як частину анімації.

Завдання 6. За допомогою платформ TripAdvisor, Booking.com, Excel/Google Sheets тощо знайдіть 3 готелі з високим рейтингом анімаційних послуг у різних країнах. Проаналізуйте відгуки гостей щодо дозвілля. Складіть порівняльну таблицю:

- Що найбільше хвалять?
- Які мінуси згадують найчастіше?
- Які нові ідеї можна використати?

Тема. Організація надання додаткових послуг в готелі (4 год)

Питання для дискусії

1. Поняття і види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
2. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг.
3. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі.
4. Послуги оренди транспортних засобів.
5. Екскурсійне обслуговування і послуги «зустріч–проводи».
6. Організація побутового обслуговування в готелі.

Завдання 1. Оберіть один з готельних ланцюгів світу та здійсніть класифікацію додаткових послуг у 2-3 готелях мережі в різних країнах світу. Порівняйте асортимент додаткових послуг у готелях різної зірковості.

Завдання 2. Опишіть структуру служб обслуговування в готелі (за власним вибором). Які підрозділи задіяні у наданні додаткових послуг? Як відбувається взаємодія між службами фронт-офісу, хаускіпінгу, служба ресторанного обслуговування, служби безпеки?

Завдання 3. Охарактеризуйте сутність посади тур-лідера та його обов'язки. Відповідь представте у вигляді короткої презентації.

Завдання 4. Розробіть коротку інструкцію для співробітника рецепції щодо бронювання квитків (авіа/залізничних).

- Яку інформацію необхідно зібрати?
- Які онлайн-сервіси або програми можна використати?
- Як повідомити гостю деталі?

Завдання 5. Ситуативне завдання

Ви – працівник служби рецепції готелю категорії 4★ у місті Київ. До вас звернувся гість з проханням допомогти з бронюванням квитків на літак і автобус.

Вихідні дані:

Гість №1 (бізнес-турист):

- Потрібен авіаквиток Київ – Варшава на найближчі вихідні
- Бюджет – до 120 €
- Хоче виліт після 15:00
- Без багажу, тільки ручна поклажа

Гість №2 (турист із родиною):

- Потрібен автобусний квиток Львів – Будапешт
- Подорожує з дружиною і дитиною (7 років)
- Бажаний час виїзду: зранку
- Хоче місця поруч
- Бюджет – до 100 € на трьох

Завдання:

1. Знайдіть відповідні рейси на реальних онлайн-сервісах:
 - Авіа: SkyScanner, Aviasales, Kiwi.com
 - Автобус: Flixbus, Infobus, Busfor
2. Зробіть скріншоти знайдених варіантів із зазначенням:
 - Дата і час
 - Ціна
 - Перевізник
 - Умови (ручна поклажа/багаж, пересадки тощо)
3. Обґрунтуйте свій вибір:
 - Чому саме цей рейс/автобус ви запропонували?
 - Чи враховані всі побажання гостя?
 - Чи вписались у бюджет?
4. Складіть шаблон електронного листа або коротке повідомлення для гостя з підтвердженням бронювання.

5. Додайте додатковий варіант з пересадкою або бюджетними перевізниками.
6. Порівняти два варіанти (low-cost і стандарт).

Завдання 6. Складіть міні-опитувальник для гостей щодо їх задоволеності додатковими послугами.

- 5–7 запитань, включаючи шкалу оцінювання
- Варіанти каналів збору відповідей (QR-код, паперовий, email)

Завдання 7. Практичний кейс

Уявіть, що ви – менеджер нового готелю категорії 4★ у Львові. Розробіть концепцію комплексу додаткових послуг для гостей з дітьми та ділових туристів. Зробіть презентацію у PowerPoint/Canva до 10 слайдів.

Завдання 8. Робота з програмним забезпеченням «Українська бухгалтерська система УБС» Модуль «Готель».

Підрозділ Погодинне обслуговування призначений для обліку гостей, які відвідують додаткові сервіси: сауну, масажний кабінет і т.п. Такі додаткові сервіси оплачуються погодинно, тому необхідний розрахунок ціни залежно від часу.

У верхній панелі програми зайдіть у розділ Облік – Погодинне обслуговування. У лівій панелі програми в дереві каталогів створіть каталог Сауна. Аналогічно створіть сервіс Масажний кабінет, Солярій (рис. 11).

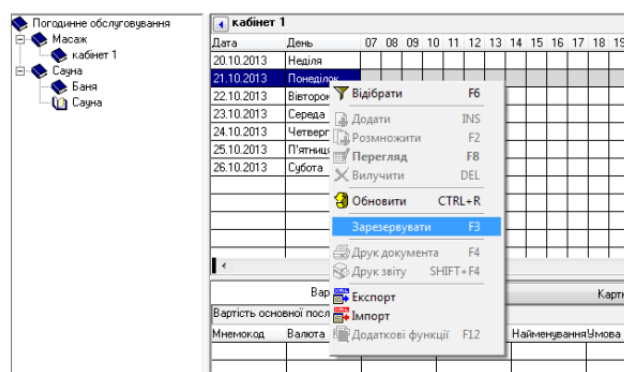


Рис. 11

Зарезервувати сауну на 5 місць на 2,5 години на Руслану Лижичко. У «**Сауні**» за допомогою правої клавіші мишки і виклику контекстного, оберіть функцію «**Зарезервувати**», далі оберіть необхідну карточку клієнта та внесіть відповідні данні. Далі натисніть кнопку «**Записати**».

На екрані з'явиться вікно **Картка погодинного обслуговування: Додавання**. У Картці клієнта викличте за допомогою кнопки ... словник **Картки клієнтів** і виберіть гостю Руслану Лежичко, яка живе у вашому готелі, встановіть позначку Ж , проставте час з 16:00 до 17:00 , перейдіть на вкладку **Надані послуги**. Виконайте операцію за допомогою КМ **Додати**, на екрані з'явиться вікно **Послуга : Додавання**, встановіть позначку вид послуги Додаткова, у найменуваннях викличте за допомогою кнопки ... **словник номенклатора товарів і послуг**, перейдіть до підрозділу Додаткові послуги та виберіть послугу, яку замовив гість **Сауна**. У позиції Кількість проставте час використання даної послуги 2 години та 30 хв. Та натисніть на кнопку «**Записати**».

Лабораторне заняття 17-18

Тема. Організація роботи служби безпеки в готелі (4 год)

Питання для дискусії

1. Сутність і значення безпеки готелю.
2. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі.
3. Роль персоналу в системі безпеки.
4. Контроль за ключами.
5. Електронні замикаючі системи.
6. Охорона грошових коштів і інших цінностей.
7. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах.

Завдання 1. Сценарій поведінки персоналу в умовах надзвичайної ситуації

Опишіть покроковий алгоритм дій працівника рецепції у таких випадках:

Ситуація 1: У готелі виникла пожежа на одному з поверхів

Ситуація 2: Виявлено підозрілу особу без реєстрації, що намагається проникнути до номерів

Ситуація 3: Гість повідомив про крадіжку зі свого номера

Використайте офіційні інструкції з безпеки (за потреби – з сайтів готелів або навчальних посібників).

Завдання 2. Розробка міні-пам'ятки для персоналу «10 правил безпеки в готелі»

Створіть інфографіку, буклет або чек-лист для нових співробітників. Можна використати Canva, PowerPoint або будь-який зручний онлайн-інструмент.

Завдання 3. Аналіз вразливості до витоку VIP-інформації

- Складіть перелік типів конфіденційної інформації, яка може стосуватися VIP-гостя.
- Визначте потенційні канали витоку цієї інформації (мінімум 5).
- Розробіть базовий план технічного захисту для VIP-апартаментів.

Завдання оформіть у вигляді таблиці:

Вид інформації	Потенційні канали витоку	Заходи безпеки

Завдання 4. Розробка «Інформаційного протоколу конфіденційності» для персоналу готелю

1. Напишіть пам'ятку або інструкцію для співробітників рецепції, служби експлуатації номерного фонду, охорони, яка міститиме 10 правил захисту персональних та конфіденційних даних гостей.
2. Обов'язково врахуйте: порядок обробки даних; заборону передачі інформації третім особам; поведінку в разі підозрілих запитів.

Завдання можна оформити у вигляді буклету для персоналу або поста для внутрішньої комунікаційної платформи.

Тема. Етика та соціальна відповідальність (4 год)

Питання для дискусії

1. Професійна етика в готельному бізнесі.
2. Поняття «соціальна відповідальність готелю».
3. Приклади корпоративної соціальної відповідальності (CSR) у готельному бізнесі.
4. Етичні виклики в роботі з VIP-гостями або іноземними гостями.
5. Етична комунікація між працівниками в мультинаціональному колективі.

Завдання 1. Аналіз практичного кейсу

У готель прибув відомий іноземний політик. Його присутність привернула увагу журналістів і активістів. Один зі співробітників рецепції зробив фото VIP-гостя і виклав його в соцмережі без згоди гостя. Наступного дня готель отримав офіційну скаргу від представників гостя, а пост потрапив у ЗМІ.

Завдання:

1. Проаналізуйте ситуацію з точки зору професійної етики.
2. Визначте, які норми були порушені.
3. Запропонуйте етичну інструкцію для працівників на випадок подібних ситуацій.

Оформіть у вигляді міні-меморандуму для внутрішнього використання персоналом готелю.

Завдання 2. Оберіть один міжнародний готельний ланцюг (на вибір студента або за списком нижче):

- Marriott International
- Hilton Hotels & Resorts
- AccorHotels
- InterContinental Hotels Group (IHG)

- Hyatt Hotels Corporation
- Radisson Hotel Group
- Kempinski Hotels

Знайдіть офіційний документ або інформацію про етичний кодекс чи стандарти поведінки в обраній компанії (через офіційний сайт, звіт із корпоративної відповідальності або HR-документацію). Проаналізуйте ключові етичні принципи, викладені у матеріалах:

- ставлення до гостей;
- внутрішні правила поведінки персоналу;
- повага до різноманіття;
- недопущення дискримінації;
- політика щодо конфлікту інтересів;
- доброчесність та конфіденційність.

На основі аналізу створіть 10 пунктів етичного кодексу готельного працівника, адаптованих до українського контексту, але з урахуванням міжнародних стандартів.

Завдання 3. Соціальна відповідальність у дії

Оберіть один реальний готель (український або міжнародний). Дослідіть (через офіційний сайт, соцмережі, новини), які форми корпоративної соціальної відповідальності (CSR) він реалізує (екологія, благодійність, підтримка громад тощо). Складіть короткий опис або інфографіку: назва готелю; соціальні ініціативи; їх вплив (для громади/співробітників/екології)

Завдання 4. Рольова вправа «Етична дилема» (групова робота)

Сформууйте групи по 3–4 студенти. Оберіть одну із ситуацій:

- Гість вимагає некоректні послуги від персоналу.
- Персонал помилково списав гроші з картки гостя.
- Працівник став свідком неетичної поведінки колеги (Постійний гість, який щомісяця зупиняється в готелі, дарує одному з менеджерів дорогий

годинник. Інші працівники вважають це порушенням корпоративної етики, але керівництво закриває очі, бо гість дуже впливовий).

- Гість поводить себе агресивно до іншого гостя на культурному ґрунті.
- Дискримінація за зовнішністю (До готелю заселяється молода пара, один із гостей має яскраве татуювання на обличчі. Працівник рецепції, не порадившись із менеджером, заселяє їх у менш привабливий номер, вважаючи, що вони створюватимуть проблеми. Пара це помічає і звертається зі скаргою).
- Соціальні мережі як загроза (Молодий адміністратор нічної зміни знімає кумедне відео про «сонного гостя у лобі» і викладає в TikTok. Відео набирає популярність, але гість, побачивши себе в кадрі, звертається до юриста).

Завдання:

1. Визначити, у чому полягає етична проблема.
2. Запропонувати рішення з позиції менеджера готелю.
3. Представити ситуацію класу (у вигляді діалогу чи короткої інсценізації).

ТЕМАТИКА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ

Форми самостійної роботи, які використовуються під час опанування навчального контенту дисципліни «Готельна справа»:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- опрацювання навчальної, навчально-методичної, наукової літератури під час підготовки до лабораторних занять, проміжного модульного контролю, екзамену;
- підготовка ІНДЗ у форматі індивідуального проєкту.

Тематика самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин на самостійну роботу	
	денна форма	заочна форма
Аутсорсинг клінінгових служб	6	7
Вимоги до готельного текстилю	6	7
Готелі для ділових людей.	6	7
Готелі для молоді	6	7
Готелі на короткий термін перебування	6	7
Готелі полегшеного типу.	6	7
Готельні мережі в Україні	6	8
Дослідження об'єднань, що існують на туристичному ринку України	6	7
Електронні системи безпеки.	6	7
Естетична організація середовища готелю	6	7
Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві.	6	7
Інклюзивні послуги в готелях	6	7
Концепція клубного відпочинку в режимі розділеного часу (таймшер). Розвиток системи таймшеру в Україні	6	7
Курортні готелі і комплекси.	6	7
Ліфтове господарство і його експлуатація	6	7
Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства	6	7
Меблювання готельних приміщень	6	7
Нестандартні замовлення гостей	6	7
Норми забезпечення білизною. Порядок зберігання та видачі	6	7
Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки	6	7
Організація заходів для дітей	6	7
Організація приміщень ділового і рекреаційного призначення готелю	6	7
Організація роботи інженерно-технічної служби	6	7
Організація спортивних заходів	6	7
Особливості американської системи класифікації готелів	6	7

Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів	6	7
Особливості розвитку міжнародних готельних мереж	6	7
Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару	6	7
Особливості функціонування лікувально-профілактичних засобів розміщення	6	7
Пожежна безпека	6	7
Порівняння технологій гостинності різних народів	6	7
Порядок сертифікації послуг засобів розміщення	6	7
Розвиток архітектурних форм будівлі готелю	6	7
Система вентиляції приміщень житлового фонду	6	7
Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація	6	7
Системи класифікації готелів європейських країн	6	8
Соціальні готелі	6	7
Стандарти до номерного фонду готелів різних категорій	6	7
Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.	6	7
Характеристика спеціалізованих туристичних готелів та закладів розміщення	6	7
Кількість годин на окремі види занять	240	300

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Відповідно до силабусу ОК «Готельна справа» у першому семестрі передбачено виконання індивідуального завдання (ІНДЗ). За умови його виконання здобувач може набрати максимально додаткові 20 балів до загального рейтингу. ІНДЗ виконується у формі презентації.

ІНДЗ передбачає підготовку індивідуального проєкту на одну із запропонованих тем:

- ✓ Організація сервісу в готелях різного класу: бюджетні, середнього класу, преміум.
- ✓ Вплив культури країни на стандарти обслуговування в готелях.
- ✓ Системи класифікації готелів у ЄС: на прикладі Німеччини, Франції та Італії
- ✓ Класифікація готелів у США та Канаді: AAA Diamonds vs Forbes Stars.
- ✓ Система категоризації готелів в ОАЕ: як оцінюють розкіш?
- ✓ Класифікація готелів в Японії: від рьоканів до капсульних готелів.
- ✓ Класифікація альтернативного розміщення (апарт-готелі, бутик-готелі, хостели).
- ✓ Глобальні бренди та стандарти: чи витісняють мережеві готелі національну класифікацію?

Керуюсь принципами академічної свободи здобувач може самостійно обрати тематику індивідуального завдання, попередньо узгодивши її з викладачем.

Важливо!! Індивідуальне завдання виконується на прикладі конкретних засобів розміщування. Вибір об'єкту дослідження здобувач здійснює особисто, керуючись власними вподобаннями.

ІНДЗ здобувач виконує у формі презентації.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА

Відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника (Редакція 3)» <https://cutt.ly/jrxBYYJU> здобувачі вищої освіти мають право на перезарахування результатів неформальної освіти відповідно до передбаченої процедури.

В розрізі ОК «Готельна справа» здобувачам можуть бути рекомендовані до опрацювання наступні курси:

- ✓ Технології індустрії гостинності для персоналу (Академія NTO.UA)
- ✓ Доступність у сфері туризму і гостинності (Академія NTO.UA)
- ✓ Принципи управління послугами (FutureLearn)
- ✓ Наука про послуги та сталий розвиток (FutureLearn)
- ✓ Introduction to Tourism and Hospitality (Coursera)
- ✓ Hospitality Luxury Brand Management (Coursera)
- ✓ Hotel Front Office Operations (Coursera)
- ✓ Introduction to Hotel Room Inventory Management (Coursera)

Керуюсь принципами академічної свободи здобувач може самостійно обрати тематику курсу для самостійного опрацювання, попередньо узгодивши її з викладачем.

ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є: поточний, модульний і підсумковий семестровий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лабораторних занять і має на меті перевірку засвоєння здобувачами навчального матеріалу. Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу виставляються оцінки з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни у електронний журнал.

Модульний контроль – це контроль знань здобувачів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми ОК – змістового модуля. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру. ОК «Готельна справа» передбачає 2 змістових модулі у 1 семестрі та 2 змістових модулі у 2 семестрі.

Модульний контроль здійснюється за навчальним матеріалом, який здобувач опанував під час лекційних занять, лабораторних занять та самостійної роботи за даним змістовим контентом. Він проводиться у тестовій формі на платформі d-learn.

Якщо здобувач вищої освіти не складав змістовий модуль з поважних причин, які підтверджені документально, то він має право на його складання з дозволу завідувача кафедри (за заявою).

У першому семестрі з даної ОК передбачено виконання ІНДЗ. За умови його виконання здобувач може набрати додаткові 20 балів до загального рейтингу.

Здобувач може набрати додаткові бали згідно до Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності здобувач і в вищої освіти Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника (введено в дію наказом ректора № 309 від 19.05.2023 р.

<https://cutt.ly/9eKQqRAZ>).

Замість виконання ІНДЗ отримати додаткові бали можливо за умови підготовки тез доповіді та участі в конференції за тематикою, яка дотична до змісту навчального контенту дисципліни, підготовки наукової роботи.

Крім того, здобувачі мають можливість прослухати онлайн курси на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, НТОУ тощо, які відповідають програмі навчальної дисципліни. У такому випадку на підставі сертифікату проходження онлайн курсу 20 балів за ІНДЗ буде зараховано як результат неформальної освіти. Неформальна освіта зараховується згідно «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника (Редакція 3)» <https://cutt.ly/jrxVYYJU>.

Семестровий (підсумковий) контроль проводиться у формі заліку в першому семестрі та екзамену в другому семестрі. Відповідно до Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника екзамен – форма підсумкового контролю, яка передбачає перевірку розуміння здобувачем теоретичного та практичного програмного матеріалу з усієї навчальної дисципліни, здатності творчо використовувати здобуті знання та вміння, формувати власне ставлення до певної проблеми тощо. Екзамен в розрізі ОК «Готельна справа» проводиться в письмовій формі.

Здобувач не допускається до складання екзамену, якщо впродовж семестру за змістові модулі та роботу на практичних заняттях сумарно він набрав менше ніж 25 балів. У такому випадку передбачено відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо).

Студенти, які навчаються за індивідуальним графіком, повинні виконати усі види контролю відповідно до «Положення про порядок навчання здобувачів вищої освіти за індивідуальним графіком у Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника»

<https://cutt.ly/xrxBLW4a>.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується як сума оцінок, отриманих під час поточного контролю (лабораторні заняття), за складання змістових модулів, виконане індивідуальне завдання (ІНДЗ) (у 1 семестрі) та екзаменаційної оцінки у другому семестрі (максимальна кількість – 100 балів) (таблиця 1).

Таблиця 1

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
<i>1 семестр</i>	
Лекції	0
Лабораторні заняття	50
Модульний контроль (КСР)	15×2=30
ІНДЗ	20
Максимальна кількість балів	100
<i>2 семестр</i>	
Лекції	0
Лабораторні заняття	50
Модульний контроль (КСР)	15×2=30
Екзамен	20
Максимальна кількість балів	100

Для оцінювання знань здобувачів використовуються наступні форми контролю:

1. Усна (відповіді здобувачів вищої освіти на окремі питання теми, бесіда під час розгляду проблемного питання, захист презентацій в розрізі практичних занять, участь в дискусії; іспит).

2. Письмова (контрольна робота).

3. Представлення презентаційних матеріалів (ІНДЗ).

4. Тестування (модульні контролі).

Розподіл балів в розрізі лабораторних занять представлений у таблиці 2.

Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та шкалу ECTS за такою схемою (табл. 3).

Таблиця 2

1 семестр									
Теми	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
Бали	6	8	6	6	6	4	8	6	
2 семестр									
Теми	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17
Бали	5	6	6	6	6	5	6	5	5

Таблиця 3

Шкали оцінювання			
університетська	національна		шкала ECTS
90-100	5	відмінно	F
80-89	4	добре	B
70-79			C
60-69	3	задовільно	D
50-59			E
26-49	2	незадовільно (з можливістю повторного складання)	FX
1-25		незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)	F

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Дефініції поняття «гостинність» та її еволюція. Зміст основних понять готельного господарства.
2. Сутність готельної послуги. Особливості готельних послуг.
3. Класифікація готельних послуг.
4. Технологія гостинності. Моделі гостинності.
5. Професійні стандарти індустрії гостинності.
6. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення.
7. Типологія засобів розміщення за ЮНВТО.
8. Типи готелів за функціональним призначенням.
9. Спеціалізації готелів.
10. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.
11. Сучасна класифікація готелів світу.
12. Особливості класифікації готелів різних країн світу.
13. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні.
14. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні.
15. Поняття та значення сегментації гостей у готельному бізнесі. Типи гостей та їхні потреби.
16. Особливості обслуговування VIP-гостей.
17. Групи приміщень підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень готельних комплексів.
18. Основні типи планування в готелях.
19. Організація та види нежитлових приміщень готельного господарства.
20. Організація приміщень вестибюльної групи
21. Характеристика номерного фонду готелю.
22. Особливості організації житлових приміщень. Вимоги до житлових приміщень готелів.
23. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
24. Складові частини комфорту внутрішнього простору готелю.

25. Освітлення в дизайні готельного господарства.
26. Колір в дизайні готельного господарства.
27. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю
28. Характеристика основних служб готелю та їх призначення.
29. Служба прийому та розміщення в готелі: функції та форми організації
30. Передреєстраційна діяльність служби прийому та розміщення.
31. Організація прийому гостей.
32. Реєстрація гостей: сутність етапів
33. Розрахунки за проживання й послуги в готелі. Методи оплати готельних послуг.
34. Видача ключа і супровід гостя до номеру.
35. Організація виїзду гостей з готелю.
36. Нічний аудит
37. Бронювання місць і номерів в готелі Основні етапи бронювання.
38. Типи бронювання.
39. Особливості бронювання груп.
40. Відміна бронювання.
41. Служба обслуговування на поверхах в готелі: функції та форми організації
42. Організація роботи покоївки.
43. Організація і технологія прибиральних робіт.
44. Технологія виконання прибиральних робіт номерного фонду.
45. Види прибиральних робіт у житлових номерах. Поточне щоденне прибирання. Види прибиральних робіт у житлових номерах. Проміжне прибирання.
46. Види прибиральних робіт у житлових номерах. Прибирання номерів після виїзду гостя.
47. Види прибиральних робіт у житлових номерах. Генеральне прибирання. Технологія прибирання приміщень загального користування.
48. Прибирання території готельного господарства.

49. Обслуговування нежитлових приміщень.
50. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року.
51. Організація роботи білизняного господарства.
52. Поняття і види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
53. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг
54. Основні типи сніданку та харчування в готелі
55. Організація торгівельно-побутових послуг
56. Готельна анімація та її специфіка
57. Культура обслуговування в готельному господарстві
58. Забезпечення безпеки в готелі. Роль персоналу в системі безпеки
59. Забезпечення безпеки в готелі. Контроль за ключами.
60. Забезпечення безпеки в готелі. Електронні замикаючі системи.
61. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень
62. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: види прибирання
63. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
64. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування у готелях.
65. Організація роботи Room Service.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Базова

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
2. Горюнова К., Стойка А. Організація готельного господарства: електронний навчальний посібник. Київ: МДУ, 2024.
3. Готельна справа: глосарій термінів та понять. Довідник для здобувачів вищої освіти спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», J3 «Туризм і рекреація» / укл. Мельник Н.В., Єрко І.В. Карпатський національний університет імені Василя Стефаника. Волинський національний університет імені Лесі Українки. [Електронне видання]. Івано-Франківськ–Луцьк, 2025. 90 с.
4. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: навчально-наочний посібник. Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. Ч. 1. 188 с.
5. Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. Київ : Київський національний торгово-економічний університет, Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.
6. Круль Г.Я., Заячук О.Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
7. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навчальний посібник. Київ : КНТЕУ; Вінниця: Едельвейс і К, 2015. 580 с.
8. Мальська М.П. та ін. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: Київ: «Центр учбової літератури», 2021. 336 с.
9. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 484 с.
10. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної

форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.

11. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 484 с.

12. Тітомир Л.А. Готельна справа: навчально-методичний посібник. Одеса: «Олді+» 2022. 300 с.

Допоміжна

1. Бойчук Т., Мельник Н. Концептуальні готелі в контексті формування айдентики дестинації. *Сучасні тренди розвитку сфери гостинності: адаптація до викликів сьогодення : матеріали І Всеукр. студент. наук.-практ. конференції* / за ред. В. С. Великочого, Н. В. Мельник, м. Івано-Франківськ, 16 травня 2024 р. Електронне видання. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. С. 93–95.

2. Віконська А., Мельник Н. Кемпінги та їхнє місце у розвитку туристичної інфраструктури. *Сучасні тренди розвитку сфери гостинності: адаптація до викликів сьогодення : матеріали І Всеукр. студент. наук.-практ. конференції* / за ред. В. С. Великочого, Н. В. Мельник, м. Івано-Франківськ, 16 травня 2024 р. Електронне видання. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. С. 65–69.

3. Гуць В.С., Коваль О.А., Русавська В.А. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с.
URL: <https://lira-k.com.ua/preview/12603.pdf>

4. Єрко І., Гринасюк А., Громко Л., Мельник Н. Особливості розвитку готельно-ресторанного господарства Луцької територіальної громади. *Часопис соціально-економічної географії*. 2022. Вип. 32. С. 79–88.
<https://doi.org/10.26565/2076-1333-2022-32-09>

5. Єрко, І., Мельник, Н., & Демчук, О. (2024). Аналіз і динаміка розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*, (63). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-77>

6. Єрко І. В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н. В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями. *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі* : монографія / за ред. Л. Ю. Матвійчук, Ю. М. Барського, М. І. Лепкого. Луцьк, 2021. С. 359–382.
7. Середюк Б., Мельник Н. Курортні готелі Греції: конкурентні переваги. *Сучасні тренди розвитку сфери гостинності: адаптація до викликів сьогодення : матеріали І Всеукр. студент. наук.-практ. конференції* / за ред. В. С. Великочого, Н. В. Мельник, м. Івано-Франківськ, 16 травня 2024 р. Електронне видання. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. С. 55–57.
8. Мальська М.П., Пандяк І. Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування : підручник. URL: <https://cutt.ly/2rxORTfO>
9. Марчак Т., Мельник Н. Особливості впровадження практики природоорієнтованих рішень в галузі готельно-ресторанного господарства. *Сучасні тренди розвитку сфери гостинності: адаптація до викликів сьогодення : матеріали І Всеукр. студент. наук.-практ. конференції* / за ред. В. С. Великочого, Н. В. Мельник, м. Івано-Франківськ, 16 травня 2024 р. Електронне видання. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. С. 105–106.
10. Скрипчук П., Мельник Н. Хостели Івано-Франківська: відповідність стандарту ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. *Сучасні тренди розвитку сфери гостинності: адаптація до викликів сьогодення : матеріали І Всеукр. студент. наук.-практ. конференції* / за ред. В. С. Великочого, Н. В. Мельник, м. Івано-Франківськ, 16 травня 2024 р. Електронне видання. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. С. 60–62.
11. Хомин В., Мельник Н. Конкурентні переваги скандинавської моделі розвитку індустрії гостинності. *Сучасні тренди розвитку сфери гостинності: адаптація до викликів сьогодення : матеріали І Всеукр. студент. наук.-практ.*

конференції / за ред. В. С. Великочого, Н. В. Мельник, м. Івано-Франківськ, 16 травня 2024 р. Електронне видання. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. С. 101–104.

12. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. Dietschi Press. 2021. 274 p.

13. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. SelectBooks. 2019. 192 p.

Інформаційні ресурси

1. Аналітичні дані готельного ринку у 2021 р. URL: <https://ocinka.in.ua/analitichni-dani-hotelnoho-rynku-u-2021/>

2. Аналітичні та статистичні матеріали офіційного сайту Європейського Союзу. URL: [Your gateway to the EU, News, Highlights | European Union](#).

3. Вентиляція. Системи кондиціонування повітря у готелях, туристичних комплексах. URL: <https://cutt.ly/ZgxOUtyT>.

4. ДБН В.2.5-28:2018 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення. URL: <https://cutt.ly/JrxOUmsf>.

5. ДБН В.2.2-20:2008. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. URL: <https://cutt.ly/DrxOI4BQ>.

6. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://cutt.ly/LrxOOvprk>.

7. ДСТУ 4527-2006. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://cutt.ly/hrxOOXdM>.

8. ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. URL: <https://cutt.ly/4rxOH75h>.

9. ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів».

10. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.

11. Кондиціонування готелю, хостелу чи будинку відпочинку. URL: <https://cutt.ly/WrxOSu02>.
12. Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» розроблені на основі міжнародного стандарту ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements». URL: https://drive.google.com/file/d/1t_ZfpPEeoiEAjmq2A9CX8GKu8N-1tb7B/view.
13. Методичні рекомендації «Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. Словник термінів (відповідно до ISO 18513:2021)». URL: <https://cutt.ly/frxOGbfg>.
14. Найпопулярніші платіжні системи в світі. URL: <https://cutt.ly/XrxOJReT>.
15. Норми освітленості готелів – нюанси/ URL: <https://cutt.ly/rrxN5KRI>
16. Організація світла у готелях. URL: <https://cutt.ly/srxOJC3R>.
17. Офіційний сайт статистичної служби Європейського союзу. URL: [Home - Eurostat](#)
18. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. URL: <https://cutt.ly/1rxOKiWs>.
19. Проектування вентиляції готелів. URL: <https://cutt.ly/VrxOKny8>.
20. Стилi дизайну інтер'єру. URL: <https://maurisdesign.in.ua/styli-interyeru/>
- Ключові тренди та майбутнє готельного бізнесу в Україні. HoReCa URL: <https://cutt.ly/WrxN5ENJ>
21. Hospitality Industry Statistics 2025. Key Hotel Stats & Trends. URL: <https://cutt.ly/nrcaSYNG>
22. Hotel industry worldwide – statistics & facts. Statista. URL: <https://cutt.ly/krxN5Atq>
23. Key Hospitality Data & Industry Statistics to Watch for 2025. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-statistics>
24. Ribas Hotels Group. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/projects/>
25. 75+ Hospitality Statistics You Should Know (2025). HotelTechReport. URL: <https://hoteltechreport.com/news/hospitality-statistics>

ДОДАТКИ

Додаток А
Таблиця 1

Динаміка кількості місць (ліжок) у колективних засобах розміщування (одиниць)

Регіон	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018**	2019**	2020**
Вінницька область	1 918	2 201	2 310	2 213	2 391	2 209	2 279	1 895	1 869	1017
Волинська область	1 598	1 702	2 086	2 049	2 098	2 342	2 283	3 684	3 309	1987
Дніпропетровська область	8 225	8 018	8 274	8 341	8 096	7 740	7 758	11 826	13 070	8047
Донецька область*	6 351	7 577	7 570	3 578	2 693	2 765	2 398	9 505	10 884	7396
Житомирська область	2 084	1 962	2 054	2 014	2 168	2 550	2 248	995	1 615	1193
Закарпатська область	6 936	6 120	9 693	10 160	9 466	10 658	10 169	3 748	4 672	3905
Запорізька область	6 091	6 098	6 189	6 956	6 045	6 611	7 373	16 102	17 938	16169
Івано-Франківська область	8 632	7 461	8 063	8 754	8 576	10 790	11 082	6 229	5 912	5002
Київська область	3 159	3 204	4 797	4 758	4 960	5 277	5 345	9 489	10 184	9910
Кіровоградська область	1 298	1 462	1 820	1 899	1 451	1 610	1 587	2 114	2 377	1223
Луганська область*	2 859	1 749	2 078	585	1 004	1 049	1 202	869	952	642
Львівська область	12 589	15 389	16 194	16 796	17 759	17 949	18 292	13 191	13 188	12086
Миколаївська область	2 595	2 430	3 046	2 878	2 726	2 786	3 332	12 620	12 081	11327
Одеська область	9 506	10 736	10 863	11 863	12 402	12 096	11 021	23 427	26 151	21707
Полтавська область	3 648	4 196	4 396	4 113	4 172	3 993	4 052	3 363	3 453	3393
Рівненська область	1 978	1 662	1 839	1 664	1 698	1 845	1 755	1 557	1 588	619
Сумська область	1 419	1 611	1 473	1 452	1 218	1 345	1 204	1 532	1 424	1300
Тернопільська область	2 124	2 311	2 516	2 361	2 611	2 930	2 907	1 267	1 392	1269
Харківська область	4 788	5 626	5 969	5 759	5 559	5 381	5 633	7 511	7 824	6698
Херсонська область	3 276	3 352	4 175	4 012	3 081	3 269	2 131	19 581	16 594	12582
Хмельницька область	3 141	3 342	3 665	3 598	3 636	3 692	3 746	2 823	2 606	2078
Черкаська область	2 511	2 680	2 859	2 636	2 701	2 872	2 936	3 978	4 308	3076
Чернівецька область	3 289	3 406	3 662	3 826	3 821	3 942	3 285	1 325	2 108	1135
Чернігівська область	1 779	1 928	1 796	1 750	1 719	1 889	1 580	1 949	1 722	1391
м. Київ	18 454	17 490	19 196	21 503	20 484	18 326	17 798	20 662	19 619	19877
АР Крим*	33 244	38 060	40 465	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
м. Севастополь*	741	1 058	2 056	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
Усього	154233	162831	179104	135518	132535	135916	133396	181242	186840	155029

ПРИМІТКИ

1. Без урахування результатів діяльності бюджетних установ, а також за 2014–2020 роки без тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та частини тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях. 2. Тире (–) – явищ не відбувалось. 3. д/в – дані відсутні. 4. Статистична інформація за даним показником за період 2021–2022 роки не оприлюднювалась органами державної статистики.

Примітка: статистична інформація за 2022–2025 рр. не оприлюднюється органами державної статистики у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України, відповідно до Закону України «Про захист інтересів суб'єктів подання звітності та інших документів у період дії воєнного стану або стану війни»

Джерело: Туристичний барометр України

Таблиця 2

Динаміка кількості колективних засобах розміщування (одиниць)

Регіон	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Вінницька область	77	90	100	98	99	80	85	22	21	10
Волинська область	130	126	150	138	139	137	131	72	61	36
Дніпропетровська область	275	260	262	265	253	254	228	93	106	87
Донецька область*	494	483	458	112	139	126	121	78	88	65
Житомирська область	68	70	77	79	77	83	80	17	19	16
Закарпатська область	216	208	284	287	268	256	250	54	59	48
Запорізька область	312	315	358	355	311	376	374	123	133	119
Івано-Франківська область	378	200	225	243	230	257	274	67	64	50
Київська область	142	134	170	164	158	176	162	86	96	80
Кіровоградська область	61	73	74	77	67	52	46	30	37	20
Луганська область*	112	109	105	21	27	29	29	9	11	7
Львівська область	317	328	342	340	331	343	337	129	130	111
Миколаївська область	283	300	316	315	287	261	271	102	103	83
Одеська область	497	623	685	629	647	583	529	177	187	147
Полтавська область	126	133	154	143	139	109	107	43	44	43
Рівненська область	63	63	71	65	59	58	52	17	18	13
Сумська область	72	69	68	60	55	57	52	21	21	17
Тернопільська область	62	64	73	70	68	70	66	14	15	13
Харківська область	197	221	221	200	192	172	175	67	73	66
Херсонська область	256	315	363	319	259	240	225	107	88	70
Хмельницька область	76	84	106	100	87	88	90	33	31	28
Черкаська область	128	115	125	124	119	124	119	54	55	43
Чернівецька область	89	100	97	100	94	86	81	11	13	11
Чернігівська область	81	79	77	74	65	53	49	25	24	22
м. Київ	198	185	177	194	171	186	182	140	129	132
АР Крим*	1 141	1 255	1 225	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
м. Севастополь*	31	39	48	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
Усього	5882	6041	6411	4572	4341	4256	4115	1591	1626	1337

ПРИМІТКИ

1. Без урахування результатів діяльності бюджетних установ, а також за 2014–2020 роки без тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та частини тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях. 2. Тире (–) – явищ не відбувалось 3. д/в – дані відсутні 4. Статистична інформація за даним показником за період 2021–2022 роки не оприлюднювалась органами державної статистики
Джерело: Дані державного статистичного спостереження «Колективні засоби розміщування» (доступно за посиланням)

Джерело: Туристичний барометр України

Стандарт культури обслуговування – S.E.R.V.I.C.E.

Літера	Розшифрування	Суть дії / поведінки
S	Smile – Усміхайся	Починай кожную взаємодію з щирою, доброзичливою усмішкою
E	Eye Contact – Контакт очима	Підтримуй зоровий контакт – це демонструє увагу та повагу до гостя
R	Recognition – Впізнаваність	Називай гостя по імені, пам'ятай постійних гостей, показуй індивідуальний підхід
V	Voice – Голос	Говори чітко, привітно, з інтонацією, що викликає довіру та комфорт
I	Informed – Обізнаність	Будь добре поінформованим про послуги, щоб впевнено відповідати на запитання гостей
C	Clean – Чистота	Дотримуйся особистої охайності та стеж за чистотою робочого простору
E	Exceed Expectations – Перевершуй очікування	Дій трохи більше, ніж очікує гість: дрібні приємності, швидка реакція, щирість

Шаблон пам'ятки для обслуговування іноземних гостей

Пам'ятка для персоналу готелю

Обслуговування гостей з країни: _____ (назва країни)

1. Вітання та комунікація

- Які форми привітання є прийнятними? (жести, слова, інтонація)
 - Чи притаманна формальність чи неформальність у зверненні?
 - Особливості невербальної комунікації (зоровий контакт, жести, дистанція)
 - Можливі мовні бар'єри та рекомендації (корисні фрази, вітання)
-

2. Культурні особливості

- Важливі традиції або табу (релігійні, соціальні)
 - Харчові уподобання / обмеження (вегетаріанство, харчові табу)
 - Особливості поведінки, що можуть бути неправильно зрозумілі персоналом
 - Часові особливості (наприклад, ставлення до пунктуальності)
-

3. Обслуговування в готелі

- Особливості організації простору (наприклад, окремі зони для чоловіків і жінок)
 - Побажання до умов проживання (тип номера, рівень комфорту)
 - Важливі дрібниці (наприклад, необхідність мати молитовний килимок, пляшку води тощо)
-

4. Комунікація зі складними гостями

- Як реагувати на можливі конфлікти чи незадоволення?
 - Як врахувати особливості культурного контексту у вирішенні проблем?
-

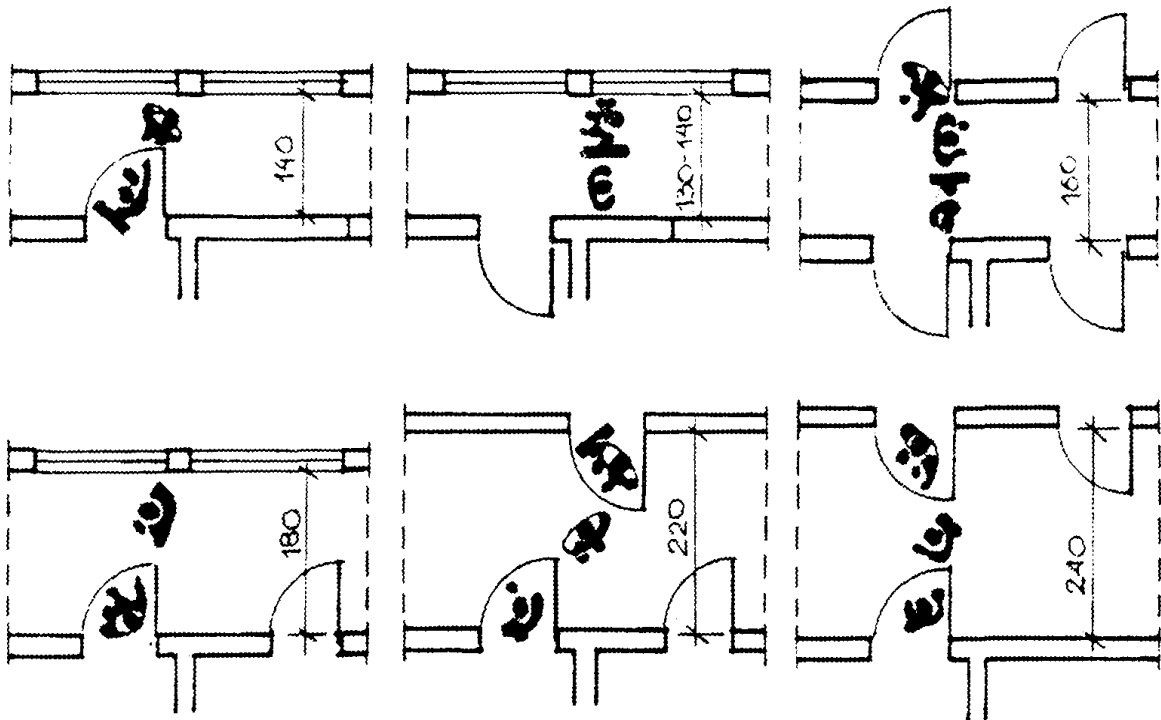
5. Рекомендації для персоналу

- Що категорично заборонено робити або казати
- Що варто робити для створення позитивного враження

Чек лист бронювання номера

Запитання	
Бронювання - Телефонний Дзвінок	
Була піднята трубка не пізніше третього гудка (10 секунд)?	
Був дотриманий стандарт відповіді: «Добрий Ранок / День / Вечір, (Назва готелю), (Ім'я Співробітника) , чим можу допомогти?»	
Було вітання вимовлено зрозумілим , чітким і добре поставленим голосом ?	
Була якість з'єднання хорошою, без сторонніх звуків і перешкод на лінії ?	
Працівник не переадресовував дзвінок без необхідності ?	
Уточнив чи зупинявся гість в готелі раніше ?	
Уточнив прізвище та ім'я гостя?	
Використовував spelling (вимова по буквах) при необхідності ?	
Повторив ім'я та прізвище гостя декілька разів при розмові?	
Уточнив дати заїзду та виїзду , використовуючи ім'я гостя?	
Уточнив кількість гостей?	
Уточнив будуть з Вами діти ? Запропонував додаткове обладнання для дітей (манеж, ліжечко...)?	
Уточнив причину візиту (відпочинок або бізнес) ?	
При необхідності поставити Вас у режим очікування , чи запитав співробітник Вашого дозволу для цього ? Подякував за очікування ?	
Запропонував різні категорії номерів (мінімум 3) на вказані вами дати? Описав переваги вказаних номерів?	
Впевнено відповідав на поставлені питання ?	
Використовував upselling, пропонуючи більш високу категорію номера , розповідаючи про переваги і впевнено відповідаючи на запитання?	
Якщо номерів не було на зазначені дати, були запропоновані альтернативи (більш висока категорія номера, альтернативні дати заїзду або «лист очікування») ?	
Розповів співробітник докладно про те , що входить у вартість номера (податки, Інтернет, сніданок і т.д.)	
Якщо співробітник пропонував номери за спеціальною пропозицією , уточнив, що це спеціальна пропозиція при повторі інформації?	
Уточнив, на номері якої категорії був зупинений вибір?	
Уточнив додаткові переваги (номер для некурців, парковка, вид з вікна, поверх і т.д.)?	
Інформував про стандарти часу заїзду / виїзду ?	
Уточнив час передбачуваного заїзду гостя?	
Запропонував співробітник трансфер ?	
Запропонував ознайомити Вас з додатковими послугами готелю і забронювати їх ?	
Повторив деталі броні ? Вказав загальну вартість вашого проживання за період ?	
Уточнив, чи може він бути корисний чимось ще , перед тим як попрощатися з гостем ?	
Подякував за дзвінок ?	
Почекав, поки Ви покладете слухавку першим?	
Первинний контакт	
Говорив з Вами у зацікавленій, добродушній формі і не вживав жаргонні слова і слова паразити?	
Слухав уважно?	
Задавав додаткові питання при необхідності?	
Називав співробітник гостя по імені хоча б один раз під час телефонної розмови?	
Було Ваше запитання (запит) вирішено ефективно, ввічливо і швидко?	
Вам надали додаткову інформацію?	
Володіли співробітники потрібною інформацією для вирішення Вашого питання?	

Ширина коридору розраховується так, щоб у ньому легко могли розминутися двоє людей з валізами у руках. ($\Rightarrow$ не менш як 1,3м, не більш як 2,4м.)



Нормативні розміри ширини коридора в залежності від організації входів та виходів в прилеглі приміщення

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Методичні рекомендації по роботі з модулем «Готель» / Українська бухгалтерська система (Для викладачів ВНЗ). Київ

НОТАТКИ

Мельник Н.В.

Готельна справа. Лабораторний практикум.
Методичні рекомендації для підготовки здобувачів вищої освіти
з ОК «Готельна справа»
спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
ОПП «Міжнародний готельний бізнес»