

Олександр Герасименко

ПРАКТИКУМ

з основ техніки та технологій

А5 Професійна освіта
(Сфера обслуговування)



Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет

Олександр ГЕРАСИМЕНКО

ПРАКТИКУМ З ОСНОВ ТЕХНІКИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

Навчально-методичний посібник

Для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування)



Рівне – 2025

УДК: 378.016:331(072)

П 69

Друкується за рішенням навчально-методичної комісії факультету документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики Рівненського державного гуманітарного університету (протокол № 3 від 24.11.2025 р.).

П 69 Практикум з основ техніки та технологій: навчально-методичний посібник для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування) / Автор-укладач: О. Герасименко. Рівне: РДГУ, 2025. 57 с.

Автор-укладач: О.А. Герасименко, канд. іст. наук, доцент, доцент кафедри технологічної, професійної освіти та цивільної безпеки РДГУ.

Рецензенти: В.В. Павленко, доктор педагогічних наук, доцент, професор кафедри професійно-педагогічної освіти, андрагогіки та управління Житомирського державного університету імені Івана Франка;
Н.В. Дупак, канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри технологічної, професійної освіти та цивільної безпеки Рівненського державного гуманітарного університету.

Навчально-методичний посібник схвалено і рекомендовано до друку кафедрою технологічної, професійної освіти та цивільної безпеки РДГУ (протокол № 13 від 20.11.2025 р.).

© Герасименко О. А., 2025

ЗМІСТ

Анотація.....	4
1. Структура навчальної програми курсу «Основи техніки та технологій»	5
2. Методи та форми контролю.....	8
3. Змістовий модуль 1. Практичні роботи для аудиторної та самостійної роботи.....	11
3.1 Практична робота №1. Теоретичні основи готельної діяльності.....	12
3.2 Практична робота №2. Готель як технологічна система.....	15
3.3. Практична робота №3. Організаційна структура та функції основних служб готелю.....	18
3.4. Практична робота №4. Технологія обслуговування в Службі прийому і розміщення (СПіР): від бронювання до виїзду.....	21
3.5 Практична робота №5. Організація і технологія діяльності Адміністративно-господарської служби (АГС) готелю.....	25
3.6 Практична робота №6. Технологія надання додаткових послуг в готелі.....	28
3.7. Практична робота №7. Технологія обслуговування особливих категорій клієнтів в готелі.....	31
3.8. Практична робота №8. Технологія забезпечення безпеки в готелі.....	34
3.9. Практична робота №9. Технологія оцінки рівня задоволення клієнтів якістю обслуговування.....	36
3.10. Практична робота №10. Технологія роботи з різними типами та зі скаргами клієнтів. Попередження та усунення наслідків конфліктів.....	38
4. Змістовий модуль 2. Індивідуальне науково-дослідне завдання: «Дослідження технології готельно-ресторанної справи».....	41
Глосарій.....	45
Список використаних джерел.....	54

АНОТАЦІЯ

Навчально-методичний посібник «Практикум з основ техніки та технологій» висвітлює практичні аспекти та технологічні процеси, що є основою готельно-ресторанної діяльності. Посібник розроблено відповідно до освітньо-професійної програми для здобувачів вищої освіти спеціальності А5 Професійна освіта (Сфера обслуговування).

Посібник містить структуровану систему з десяти практичних робіт, які охоплюють ключові технологічні модулі готельно-ресторанної справи: від теоретичних основ та технологічних систем готелю до управління основними службами (Служба прийому і розміщення, Адміністративно-господарська служба) та технології обслуговування різних категорій клієнтів.

Він детально розкриває технологічні процеси бронювання, реєстрації, виписки, організацію роботи номерного фонду, а також приділяє особливу увагу питанням безпеки готелю, оцінки якості обслуговування (через анкетування та «анонімну інспекцію») та врегулюванню конфліктів і скарг клієнтів.

Практикум включає:

- структуру навчального курсу;
- теоретичні питання для самопідготовки до кожної теми;
- практичні завдання з аналізу та порівняння, які вимагають використання нормативно-правових документів (ДСТУ, Закони України) та інформації з реальних готельних джерел;
- схеми та таблиці для моделювання та класифікації готельних послуг, структур та процесів;
- індивідуальне науково-дослідне завдання;
- глосарій для поглиблення знань;
- список використаних джерел.

Даний навчально-методичний посібник сприятиме формуванню у здобувачів вищої освіти ключових професійних компетентностей, надасть змогу опанувати основні технології готельно-ресторанного обслуговування та застосувати їх для аналізу та оптимізації технологічних процесів у підприємствах сфери гостинності.

1. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ КУРСУ «ОСНОВИ ТЕХНІКИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ»

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕХНІКА ТА ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.

Сервісна діяльність та потреби: Визначення сервісної діяльності. Специфіка готельної послуги (невідчутність, мінливість) як форми задоволення ієрархії потреб людини (за Маслоу).

Основний апарат: Визначення «готель», «засіб розміщення», «номерний фонд», «готельна послуга», «гість». Особливості функціонування готельного ринку.

Класифікація: Принципи та критерії національної та міжнародної класифікації засобів розміщення (за зірковістю, цільовим ринком, потужністю). Характеристика основних типів готелів.

Готельний продукт: Визначення та структура готельного продукту (ядро, формальні та додаткові послуги, імідж). Життєвий цикл продукту.

ТЕМА 2. ГОТЕЛЬ ЯК ТЕХНОЛОГІЧНА СИСТЕМА.

Технологія готельної діяльності: Поняття «технологія» в контексті послуг. Характеристики технології готельної діяльності, її зв'язок із якістю та ефективністю.

Гостьовий цикл: Детальне визначення та етапи гостьового циклу (Pre-Arrival, Arrival, Ossurance, Departure). Моменти взаємодії («Moments of Truth») та відповідальність служб.

Структура управління: Принципи побудови та елементи організаційної структури готелю (лінійна, функціональна, матрична). Рівні управління та розподіл повноважень.

ТЕМА 3. ОСНОВИ ВИРОБНИЧО-ТЕХНІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ: ОСНОВНІ СЛУЖБИ.

Класифікація служб: Критерії поділу служб готелю на основні (операційні, прибуткові) та допоміжні (обслуговуючі, адміністративні).

Структура та функції: Детальна характеристика основних служб (Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Маркетинг, Інженерна). Їхня внутрішня структура та ключові функціональні завдання. Принципи координації між службами.

ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ.

Операційний процес: Послідовність операційного процесу обслуговування. Роль стандартизації. Впровадження та використання PMS (Property Management System).

Технологія бронювання: Форми, канали та типи бронювання (гарантоване, негарантоване). Процедура прийому та обробки заявок. Політика роботи з овербукінгом та ноу-шоу.

Прийом та розміщення: Детальна технологія реєстрації (check-in). Робота з документацією (реєстраційна картка, паспортні дані). Правила надання ключа та супроводу.

Виписка гостя: Технологія розрахунку (check-out). Перевірка та закриття рахунку. Методи оплати. Процедура прощання та збір первинного відгуку.

ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНО-ГОСПОДАРСЬКОЇ СЛУЖБИ ГОТЕЛЮ.

Роль АГС (Housekeeping): Мета, завдання та стратегічне значення адміністративно-господарської служби. Вплив її роботи на імідж готелю та гігієнічні стандарти.

Організація функціонування: Структура служби та посадові обов'язки персоналу. Планування графіків роботи. Облік стану номерного фонду.

Технологія роботи персоналу: Обслуговування номерів під час проживання (dailyservice). Підготовка номерів до заселення (ready rooms). Процедури роботи зі знайденими

та забутими речами.

Технологія прибирання: Види прибирання (щоденне, поточне, генеральне). Стандарти та послідовність прибиральних операцій. Використання хімічних засобів та інвентарю.

ТЕМА 6. ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ.

Конкурентоспроможність: Роль додаткових послуг у підвищенні конкурентоспроможності та культури обслуговування. Класифікація послуг за їхнім характером.

Побутове обслуговування: Організація послуг пральні, хімчистки, дрібного ремонту, доставки кореспонденції.

Послуги харчування: Технологія організації сніданків. Особливості роботи Room Service (обслуговування в номері). Організація банкетного та конференц-обслуговування.

Спортивно-оздоровчі: Технологія надання послуг SPA-центрів, фітнес-залів, басейнів. Вимоги до безпеки та гігієни.

Анімаційні технології: Функції готельної анімації. Розробка та проведення анімаційних програм (для дітей, спортивні, вечірні).

Інші послуги: Організація транспортних, бізнес-послуг (конференц-зали), послуг няні, консьерж-сервісу.

ТЕМА 7. ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСОБЛИВИХ КАТЕГОРІЙ КЛІЄНТІВ В ГОТЕЛІ.

VIP-клієнти: Протоколи особливого обслуговування (спеціальна зустріч, прискорене оформлення, персональний супровід, додатковий компліментарний сервіс).

Гості «інкогніто»: Дотримання режиму конфіденційності. Правила роботи з їхньою інформацією та запитам.

Гості з тваринами: Політика «Pet-Friendly». Вимоги до розміщення, плата та забезпечення правил співіснування з іншими гостями.

Обмежені можливості: Вимоги до доступності номерного фонду та інфраструктури. Етика взаємодії та допомоги особам з фізичними, слуховими чи зоровими обмеженнями.

ТЕМА 8. ТЕХНОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛІ.

Система безпеки: Комплексна система безпеки готелю (технічні засоби, охорона, інформаційна безпека). Пожежна безпека та правила евакуації.

Збереження речей: Технологія використання індивідуальних сейфів та централізованої камери схову. Юридична відповідальність готелю за збереження майна.

Надзвичайні ситуації: Порядок дій персоналу при виникненні загрози терористичного акту. Протоколи взаємодії з поліцією та рятувальними службами.

ТЕМА 9. ТЕХНОЛОГІЯ ОЦІНКИ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕННЯ КЛІЄНТІВ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

Якість послуг: Визначення якості як ключового фактору успіху. Показники якості (надійність, швидкість, емпатія, матеріальне оточення).

Технологія оцінки: Методи оцінки задоволеності (анкетування, використання QR-кодів, моніторинг відгуків у мережі). Аналіз та інтерпретація отриманих даних.

«Анонімна інспекція»: Організація та проведення перевірки методом «Таємний гість» (Mystery Shopper). Використання звітів для коригування стандартів.

ТЕМА 10. ТЕХНОЛОГІЯ РОБОТИ З РІЗНИМИ ТИПАМИ ТА ЗІ СКАРГАМИ КЛІЄНТІВ. ТЕХНОЛОГІЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА УСУНЕННЯ НАСЛІДКІВ КОНФЛІКТІВ.

Професійна етика: Кодекс професійної етики готельних працівників. Стандарти зовнішнього вигляду, культури мовлення та конфіденційності.

Конфлікт-менеджмент: Типологія «складних» клієнтів. Причини та види конфліктів. Алгоритм роботи зі скаргами (техніка ЛВРК: вислухати, вибачитися, вирішити, компенсувати).

Попередження конфліктів: Технології проактивного попередження незадоволеності та

усунення негативних наслідків конфліктних ситуацій.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л.	п.	лаб.	інд.	с.р.		л.	п.	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Техніка та технологій у сфері готельно-ресторанного обслуговування												
Тема 1. Теоретичні основи готельної діяльності	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 2. Готель як технологічна система	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 3. Основи виробничо-технічної діяльності готелю: основні служби	10	2	2	-	-	6	10	0,5	1	-	-	8,5
Тема 4. Організація і технологія діяльності служби прийому і розміщення	10	2	2	-	-	6	10	1	0,5	-	-	8,5
Тема 5. Організація і технологія діяльності адміністративно-господарської служби готелю	10	2	2	-	-	6	10	1	0,5	-	-	8,5
Тема 6. Технологія надання додаткових послуг в готелі	10	2	2	-	-	6	10	0,5	1	-	-	8,5
Тема 7. Технологія обслуговування особливих категорій клієнтів в готелі	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 8. Технологія забезпечення безпеки в готелі	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 9. Технологія оцінки рівня задоволення клієнтів якістю обслуговування	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 10. Технологія роботи з різними типами та зі скаргами клієнтів. Технологія попередження та усунення наслідків конфліктів	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Усього годин	100	20	20	-	-	60	100	6	6	-	-	88
Модуль 2												
ІНДЗ (інформаційний проект)	20	-	-	-	20	-	20	-	-	-	20	-
Усього годин	120	20	20	-	20	60	120	6	6	-	20	88

2. МЕТОДИ ТА ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ /ОБЛАДНАННЯ

Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання (уточнити яке саме) для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань (практичні роботи); виконання завдань самостійної роботи та ІНДЗ; проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль).

Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: GSuite for Education (Drive, Docs, Sheets, Forms, Draw.io, Presents, Blogger, Sites, Classroom) (хмарний сервіс - відкрита ліцензія), Viber.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо); МН2 – практичний метод (лабораторні та практичні заняття); МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій); МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату); МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо); МН6 – самостійна робота (розв'язання завдань); МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота.

МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

МО2 – усне або письмове опитування; МО3 – колоквиум; МО4 –тестування; МО5 – командні проекти; МО6 – реферати, есе; МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень; МО8 – презентації та виступи на наукових заходах; МО9 – захист лабораторних і практичних робіт; МО10 – залік.

СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ У РІВНЕНСЬКОМУ ДЕРЖАВНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

В університеті діє накопичувальна кредитно-трансферна система оцінювання програмних результатів навчання студентів, що реалізується в ході виконання і захисту лабораторних робіт, виконання домашніх завдань, для яких визначено мінімальну кількість балів, яку слід набрати для формування рейтингового балу студента та виставлення його у залікову книжку і відомість успішності студентів з відповідними оцінками за національною та Європейською кредитно-трансферною системами на рівні 60% від запланованого.

Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми / виду діяльності може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в розподілі балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни.

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється згідно Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти РДГУ за такими рівнями та критеріями:

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
1	2	3	4	5	6	7
90-100	A	відмінно	здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні здібності	Високий (творчий)	відмінно	зараховано

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
1	2	3	4	5	6	7
82-89	B	добре	здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивноваріативний)	добре	
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, з-поміж яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок			
64-73	D	задовільно	здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, з-поміж яких є значна кількість суттєвих	Середній (репродуктивний)	задовільно	
60-63	E	задовільно	здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні			
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно	не зараховано
		семестрового контролю	незначну частину навчального матеріалу			
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів			

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за практичну діяльність; оцінка за ІНДЗ (*за наявності) та оцінка за екзамен.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Залік

Модуль 1										Модуль 2	Сума
Змістовий модуль 1										ІНДЗ	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	100
Модульний контроль - 30											

Критерії за видами діяльності

№ з.п.	Вид навчальної діяльності	Оціночні бали	Кількість балів
Т1	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т2	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т3	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т4	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т5	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т6	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т7	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т8	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т9	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Т10	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	5
	Виконання завдань самостійної роботи	1,5	
	Виконання завдань практичних занять	2,5	
Модульний контроль (контрольна робота)		30	30
ІНДЗ Дослідження технології готельно-ресторанної справи:			20
Розділ 1		5	
Розділ 2		5	
Логічність, структурованість та відповідність вимогам		5	
Грамотність		5	
Разом		100	

Здобувачам вищої освіти після аудиторних занять надається право підвищувати свій рейтинг лише під час складання іспитів, заліків (підсумкового модульного контролю) за графіком екзаменаційної сесії. Залік виставляється за результатами поточного та модульного контролю, проводиться по завершенню вивчення навчальної дисципліни.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів (термінів) та перекладання. Завдання здобувачі вищої освіти мають виконувати і здавати відповідно до графіку освітнього процесу. Перекладання модулів, заліків, екзаменів відбувається у терміни ліквідації академічних заборгованостей, визначених кафедрами та деканатами.

Політика щодо академічної доброчесності. Здобувач вищої освіти під час виконання самостійної та індивідуальної роботи повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти, він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.

3. ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

ПРАКТИЧНІ РОБОТИ ДЛЯ АУДИТОРНОЇ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ



3.1. Практична робота №1

Тема: Теоретичні основи готельної діяльності

Мета: Закріпити знання про основні поняття готельної діяльності, класифікацію засобів розміщення та складові готельного продукту. Розвинути навички аналізу та порівняння різних видів готельних послуг та класифікаційних систем.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

1. Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
2. Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
3. Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Дайте визначення поняттям «готельна послуга», «готель» та «готельний продукт» згідно з наданим лекційним матеріалом.
2. Назвіть та охарактеризуйте основні етапи процесу обслуговування в готелі.
3. Чим відрізняються основні та додаткові послуги? Наведіть приклади.
4. Які дві категорії колективних засобів розміщення виділяє UNWTO?
5. Опишіть, як відбувається присвоєння категорії готелю в Україні.

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз та класифікація готельних послуг.

1. Виберіть два готелі різної категорії в Україні (наприклад, "три зірки" і "п'ять зірок").
2. Знайдіть інформацію про їхні послуги на офіційних сайтах або агрегаторах.
3. Заповніть таблицю, порівнюючи готелі за основними критеріями.

Таблиця 1.1

Аналіз та класифікація готельних послуг

Критерій	Готель 1	Готель 2
<i>Назва</i>		
<i>Розташування</i>		
<i>Тип готелю</i>		
<i>Основні послуги</i>		
<i>Додаткові послуги</i>		
<i>Наявність конференц-залів</i>		
<i>Рівень комфорту</i>		
<i>Особливості готельного продукту</i>		

4. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, які послуги є обов'язковими, а які — додатковими для кожної категорії готелю.

Завдання 2. Аналіз готельного продукту.

1. Розгляньте поняття "готельний продукт" та його рівні: **основний, супутній, додатковий та розширений**.
2. На прикладі обраних вами готелів заповніть наступну схему, вказуючи конкретні послуги для кожного рівня.

Таблиця 1.2

Аналіз та класифікація готельних послуг

Критерій	Готель 1	Готель 2
<i>Основний продукт:</i> (наприклад, "місце для ночівлі")		
<i>Супутній продукт:</i> (наприклад, "ресторан, парковка")		
<i>Додатковий (підтримуючий) продукт:</i> (наприклад, "послуги консьєржа, спа-центр")		
<i>Розширений продукт:</i> (наприклад, "привітність персоналу, загальна атмосфера")		

3. Поясніть, як, на вашу думку, додатковий продукт може стати супутнім. Наведіть приклад, що не згадувався в лекції.

Завдання 3. Класифікація готелів.

1. Розгляньте різні ознаки класифікації готелів, згадані в лекції: місце розташування, тривалість роботи, забезпечення харчуванням, місткість номерного фонду.
2. Виберіть ще два готелі (або засоби розміщення), що відрізняються за цими ознаками (наприклад, мотель і курортний готель).
3. Опишіть їх, використовуючи надані в лекції критерії. Наприклад:
 - Мотель "N": місце розташування (автомагістраль), тривалість роботи (цілорічно), забезпечення харчуванням (тільки сніданок), місткість (малий).
 - Курортний готель "K": місце розташування (курортна місцевість), тривалість роботи (сезонно), забезпечення харчуванням (повний пансіон), місткість (середній).
4. Зробіть висновок, як ці критерії впливають на цільову аудиторію та набір послуг.

Контроль виконання роботи:

1. Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
2. Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
3. Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.2. Практична робота №2

Тема: Готель як технологічна система

Мета: Закріпити знання про основні поняття технології готельної діяльності, гостьовий цикл та структуру управління готелем. Розвинути навички аналізу та порівняння різних видів технологій та управлінських структур.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Дайте визначення поняттям «технологія готельної діяльності» та «гостинність».
2. Назвіть та охарактеризуйте чотири концепції моделі гостинності.
3. Опишіть, з яких етапів складається гостьовий цикл.
4. Чим відрізняються лінійні та функціональні зв'язки в структурі управління готелем?
5. Які служби в готелі є контактними, а які — безконтактними? Наведіть приклади.

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз та класифікація технологій.

1. Виберіть один реальний готель в Україні та дослідіть його діяльність.
2. Заповніть таблицю, класифікуючи технології, які використовуються в готелі, відповідно до лекційного матеріалу (базові, ключові, провідні).

Таблиця 2.1.

Класифікація технологій у готелі:

<i>Базові технології:</i>
<i>Ключові технології</i>
<i>Провідні технології</i>

3. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, як різні технології впливають на конкурентоспроможність готелю.

Завдання 2. Складання гостьового циклу.

1. Намалюйте схему гостьового циклу для обраного готелю (див. зразок рис. 2.1).



Рис. 2.1. Технологічний процес прийому та обслуговування гостей у готелі

2. На кожному етапі (до прибуття, заїзд, проживання, виїзд) опишіть конкретні дії як з боку гостя, так і з боку персоналу відповідно до схеми поданої на рисунку 2.1.
3. Наприклад:
 - Етап "До прибуття" (бронювання):
 - Гість: обирає готель на сайті, читає відгуки, робить онлайн-бронювання.
 - Персонал: обробляє запит, підтверджує бронювання, надсилає вітальне повідомлення з деталями заїзду.

Таблиця 2.2

Аналіз дій гостей та персоналу на різних етапах прийому та обслуговування гостей у готелі

Технологічні етапи:	Дії гостей:	Дії персоналу:
<i>Активізація туристів. Бронювання номерів і місць</i>		
<i>Облік і реєстрація гостей</i>		
<i>Прийом гостей. Оформлення документів на проживання</i>		
<i>Розрахунок за проживання та послуги</i>		
<i>Забезпечення безпеки проживання, збереженості майна</i>		
<i>Організація проживання гостей</i>		
<i>Надання додаткових послуг. Інформація та реклама</i>		
<i>Організація від'їзду гостя</i>		

4. Зробіть висновок, чому саме така послідовність етапів є оптимальною для забезпечення якісного обслуговування.

Завдання 3. Аналіз організаційної структури.

1. Виберіть один із типів організаційних структур управління, згаданих у лекції (лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, продуктова, матрична).
2. Розгляньте його переваги та недоліки, згадані в лекції.
3. Наведіть приклад реального або умовного готелю, для якого такий тип структури буде найбільш доцільним. Обґрунтуйте свою відповідь, посилаючись на особливості цього готелю (розмір, спеціалізація, цільова аудиторія).

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.3. Практична робота №3

Тема: Організаційна структура та функції основних служб готелю

Мета: Закріпити знання про класифікацію, структуру та функції основних служб готельного підприємства. Розвинути навички аналізу та порівняння ролі різних служб у забезпеченні виробничо-технічної діяльності готелю, а також розуміння вимог до персоналу контактних і неконтактних служб.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Наведіть три основні ознаки класифікації служб готельного підприємства згідно з лекційним матеріалом.
2. Охарактеризуйте відмінності між персоналом служб першого (контактного) та другого (неконтактного) рівнів. Назвіть найважливіші вимоги до працівників контактних служб.
3. Назвіть шість служб, обов'язкових для більшості готелів.
4. Опишіть основні функції Адміністративно-управлінської служби та перелічіть підсектори, які можуть до неї входити.
5. Які основні функції виконує Служба управління номерним фондом (room division)? Назвіть два її ключові підсектори.

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз та класифікація служб готелю

Завдання: Проаналізувати та класифікувати обов'язкові служби готелю.

1. Розгляньте шість обов'язкових служб, названих у лекції:
 - Адміністративно-управлінська служба
 - Служба управління номерним фондом
 - Служба організації харчування
 - Комерційна служба
 - Інженерні (технічні) служби
 - Допоміжні та додаткові служби
2. Заповніть Таблицю 3.1 відповідно до класифікаційних ознак, поданих у розділі 3.1 лекції.

Таблиця 3.1

Класифікація служб готелю

Служба	Приносить прямі / непрямі доходи	Орієнтована на (виробництво / послуги / інформацію)	Рівень (перший/другий)	Приклади персоналу (з лекції)
<i>Адміністративно-управлінська</i>				
<i>Служба управління номерним фондом</i>				
<i>Служба організації харчування</i>				
<i>Комерційна служба</i>				
<i>Інженерні (технічні) служби</i>				
<i>Допоміжні та додаткові служби</i>				

- *Врахуйте, що деякі служби можуть мати змішану орієнтацію або включати персонал обох рівнів (перший/другий).*
3. Зробіть висновок, як приналежність до того чи іншого класифікаційного рівня впливає на вимоги до персоналу та на функціонал служби.

Завдання 2. Порівняльний аналіз структури та функцій ключових служб

Завдання: Порівняти ключові функції та персонал двох основних служб: Служби управління номерним фондом та Служби організації харчування.

1. На основі лекційного матеріалу виділіть три ключові функції кожної з двох служб.
2. Виберіть по три посади персоналу зі структури кожної служби, які, на вашу думку, є контактними, та по дві посади, які є неконтактними.
3. Заповніть Таблицю 3.2.

Порівняльний аналіз служб

Критерій	Служба управління номерним фондом	Служба організації харчування
Ключові функції (3)		
1.		
2.		
3.		
Контактний персонал (3 приклади)		
1.		
2.		
3.		
Неконтактний персонал (2 приклади)		
1.		
2.		

4. Поясніть, чому ефективна взаємодія між цими двома службами (Управління номерним фондом та Організації харчування) є критично важливою для загального рівня задоволеності гостей готелю. Наведіть один приклад такої взаємодії.

Завдання 3. Аналіз ролі «Інженерних служб»

Завдання: Проаналізувати роль Інженерних (технічних) служб у забезпеченні комфорту та безпеки гостя.

1. Назвіть, які саме системи та засоби забезпечують Інженерні (технічні) служби.
2. На прикладі одного з цих забезпечень (наприклад, системи кондиціонування або санітарно-технічного обладнання) опишіть гіпотетичну ситуацію, коли несправність цієї системи може негативно вплинути на:
 - Комфорт гостя.
 - Роботу Служби управління номерним фондом.
 - Репутацію готелю.
3. Зробіть висновок про важливість неконтактних служб, як-от Інженерні, у забезпеченні безперервної та якісної виробничо-технічної діяльності готелю.

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.4. Практична робота №4

Тема: Технологія обслуговування в Службі прийому і розміщення (СПіР): від бронювання до виїзду

Мета: Закріпити знання про етапи операційного процесу обслуговування в готелі та ключові технологічні аспекти діяльності СПіР. Розвинути навички аналізу різних типів бронювання, процедур реєстрації/виписки та роботи з первинною готельною документацією.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Назвіть та охарактеризуйте п'ять основних етапів операційного процесу обслуговування гостей у готелі.
2. Дайте визначення поняттям «бронювання» та «анулювання» згідно з наданим лекційним матеріалом.
3. Охарактеризуйте відмінності між гарантованим і негарантованим типами бронювання. Наведіть один приклад гарантованого бронювання.
4. Які документи, що підтверджують особу, є підставою для реєстрації гостя-громадянина України та гостя-іноземця?
5. Опишіть, у чому полягає сутність концепції «Безшовний сервіс» (плавний перехід між змінами СПіР).

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз технології бронювання та її наслідків

Завдання: Проаналізувати технологічні особливості та ризики різних типів бронювання.

1. Розгляньте та порівняйте три типи бронювання (Гарантоване, Негарантоване, Подвійне бронювання), визначені в лекції.
2. Заповніть Таблицю 4.1, оцінюючи наслідки кожного типу для гостя та готелю.

Таблиця 4.1

Аналіз та класифікація типів бронювання

Критерій	Гарантоване бронювання	Негарантоване бронювання	Подвійне бронювання (Overbooking)
<i>Визначення (з лекції)</i>			
<i>Наслідки для Гостя</i>	(Напр.: Гарантія номера, але ризик штрафу)		
<i>Наслідки для Готелю</i>	(Напр.: Гарантія доходу, навіть при неприбутті)		
<i>Термін анулювання (з лекції)</i>			Не стосується

3. Зробіть висновок, чому готелі прагнуть максимізувати частку гарантованого бронювання і які ризики несе політика подвійного бронювання.

Завдання 2. Технологія прийому та розміщення: Робота з документацією

Завдання: Проаналізувати послідовність заповнення та використання первинної документації СПіР.

1. Ознайомтеся з Таблицею 4.2 (Перелік форм первинних документів) та Рисунком 4.1 (Послідовність процесу заповнення технологічної документації) з лекційного матеріалу.

Таблиця 4.2.

Перелік форм первинних документів

№ з/п	Назва документа
1-Г	Анкета мешканцям
2-Г	Реєстраційна картка Registration card
3-Г	Візитна картка Hotel card
4-Г	Рахунок / Invoice
5-Г	Журнал обліку громадян, Які проживають у готелі
6-Г	Журнал обліку іноземців, Які проживають у готелі
7-Г	Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів
8-Г	Касовий звіт
9-Г	Відомості руху номерів у готелі
10-Г	Журнал осіб, які проживають на поверсі

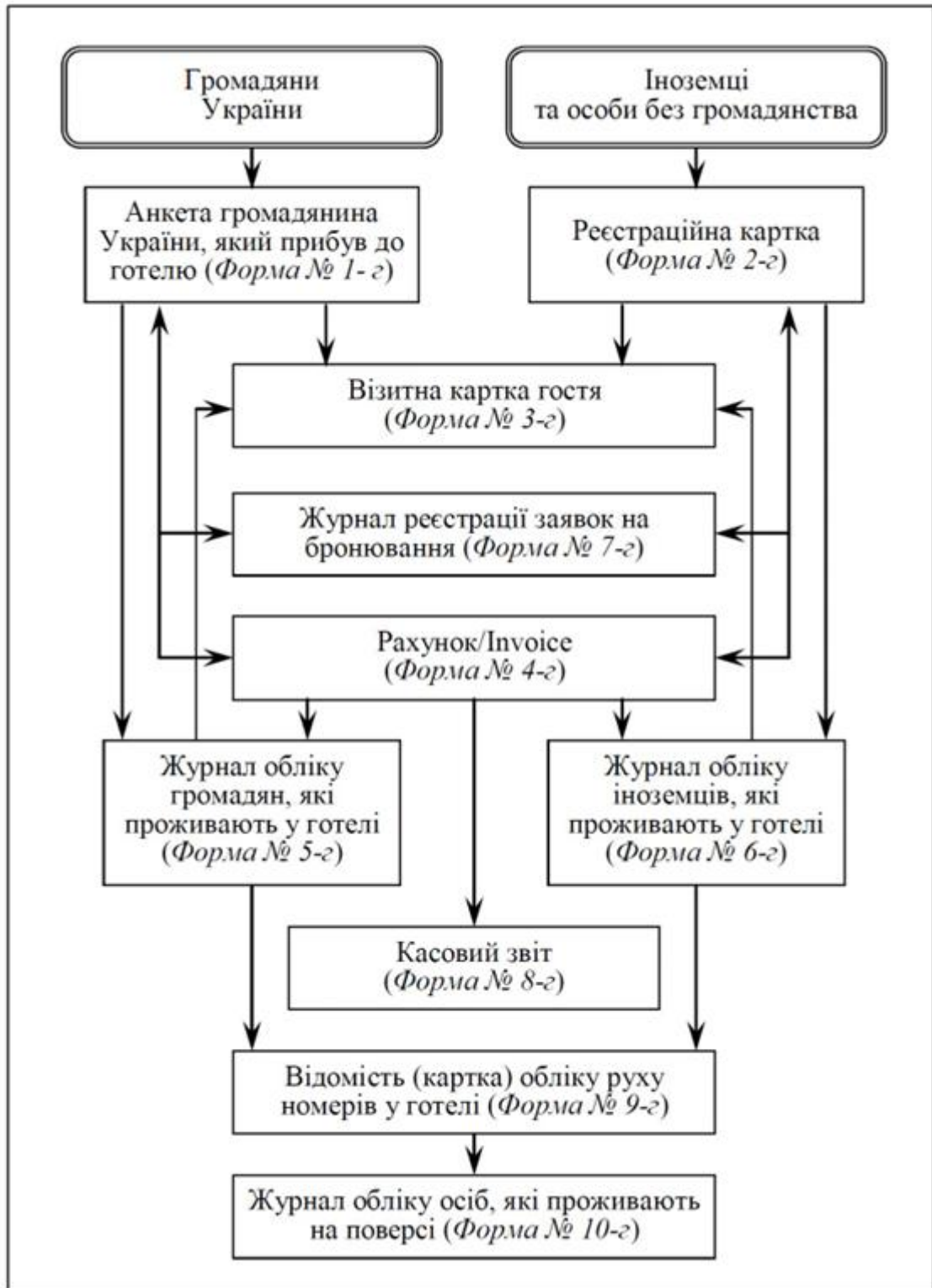


Рис. 4.1. Послідовність процесу заповнення технологічної документації

2. Визначте роль кожного з наступних документів у процесі реєстрації гостя-громадянина України:
 - Форма № 1-Г («Анкета проживаючого»).
 - Форма № 3-Г («Візитна картка»).
 - Форма № 4-Г («Рахунок»).
3. Заповніть Таблицю 4.3, вказуючи, хто заповнює, коли заповнюється документ та для кого він призначений (гість/внутрішнє користування).

Аналіз первинних документів СПіР

Документ (Форма)	Хто заповнює	Коли заповнюється	Для кого призначений
<i>Анкета проживаючого (1-Г)</i>			
<i>Візитна картка (3-Г)</i>			
<i>Рахунок (4-Г)</i>			

Експортувати в Таблиці

4. Поясніть, чому Анкета проживаючого та Реєстраційна картка мають різні терміни зберігання в архіві готелю (1 рік та 2 роки відповідно).

Завдання 3. Технологія виїзду та розрахункова година

Завдання: Проаналізувати процедуру виписки гостя та її залежність від розрахункової години.

1. Розгляньте технологію виїзду гостя (розділ 4.4 лекції).
2. Припустимо, розрахункова година в готелі — 12:00. Гість мав виїхати сьогодні, але затримується і виїжджає:
 - Ситуація А: о 14:00 (затримка 2 години).
 - Ситуація Б: о 20:00 (затримка 8 годин).
 - Ситуація В: о 02:00 наступної доби.
3. На основі загальних правил, згаданих у лекції («плата за проживання стягується в залежності від часу затримки»), та знань, отриманих з джерел (ДСТУ, Постанова КМУ, що згадані у списку літератури): спрогнозуйте, як готель, швидше за все, розрахує плату за проживання в кожній із трьох ситуацій (наприклад, погодинна оплата, оплата за пів доби, оплата за повну добу).
4. Зробіть висновок, чому перевірка номера покоївкою в момент оформлення остаточного рахунку є невід'ємною частиною технології виписки, і яку роль у цьому процесі виконує персонал СПіР.

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.5. Практична робота №5

Тема: Організація і технологія діяльності Адміністративно-господарської служби (АГС) готелю

Мета: Закріпити знання про роль, структуру та функції Адміністративно-господарської служби готелю. Розвинути навички аналізу технологічних процесів, стандартів прибиральних робіт і контролю якості обслуговування номерного фонду.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Визначте роль та ключові функції Адміністративно-господарської служби (АГС) в діяльності готельного підприємства згідно з лекційним матеріалом.
2. Назвіть та охарактеризуйте основні посади (співробітників), що входять до складу АГС.
3. Опишіть схему роботи супервайзера (чергового по офісу) в другу зміну. Які ключові завдання він виконує щодо контролю та обліку?
4. Перелічіть та охарактеризуйте види прибирання житлових номерів (гостьових кімнат).
5. Які правила поведінки покоївки у номері категорично забороняють згідно з лекцією?

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз технології підготовки та прибирання номера.

1. На основі лекційного матеріалу про технологію підготовки покоївки до роботи та поточного прибирання номера (п. 5.4), заповніть таблицю, вказавши основні кроки.
2. Виберіть два готелі різної категорії (наприклад, "три зірки" і "п'ять зірок") або наведіть приклад готелю, в якому б Ви хотіли працювати.
3. Складіть перелік, які елементи з укомплектованого візка покоївки будуть відрізнятися для цих двох готелів, враховуючи їхній рівень.

Таблиця 5.1

Аналіз технології підготовки та прибирання

Критерій	Етапи підготовки покоївки до роботи (назвати 5)	Послідовність прибирання в однокімнатному номері
<i>Готель 1</i>	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.
<i>Готель 2</i>	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.
	* (Якщо кроки ідентичні, вказати: "Ідентично Готелю 1")	* (Якщо кроки ідентичні, вказати: "Ідентично Готелю 1")

4. На основі заповненої таблиці та лекційних норм часу, проаналізуйте, як нормативи часу на прибирання (1 м²) впливають на графік роботи змін у готелі.

Завдання 2. Аналіз технології контролю якості прибирання.

1. Розгляньте технологію підвищення якості прибирання та поняття "вечірній сервіс" (turndown services).
2. Заповніть схему, вказавши конкретні дії покоївки, що складають вечірній сервіс (п. 5.4).

Таблиця 5.2

Аналіз та класифікація послуг АГС

Критерій	Косметичне прибирання номера (назвати 3 дії)	Підготовка ліжка до сну (назвати 3 дії)	Інші приготування (назвати 3 дії)
<i>Вечірній сервіс</i>	1.	1.	1.
	2.	2.	2.
	3.	3.	3.

3. Поясніть, як і чому деталізований check-лист перевірки номерів супервайзером може стати ключовим інструментом для виявлення проблем у роботі покоївки, згідно з лекцією.

Завдання 3. Класифікація та зв'язки служб.

1. Розгляньте різні категорії прибиральних робіт (п. 5.4) та співробітників АГС (п. 5.1).
2. Заповніть таблицю, вказавши, який підрозділ АГС (або окремих співробітників) відповідає за кожну категорію прибиральних робіт.

Таблиця 5.3

Відповідальність працівників за відповідні категорії робіт

Категорія прибиральних робіт	Підрозділ/Співробітник АГС, який відповідає
<i>Прибирання території, прилеглої до готелю</i>	
<i>Прибирання місць загального користування</i>	
<i>Прибирання номерного фонду</i>	

3. Зробіть висновок: Як АГС (на прикладі отримання Housekeeping Report) взаємодіє зі Службою прийому та розміщення? Поясніть, що таке горизонтальні та вертикальні зв'язки у структурі готелю, згадані в лекції (п. 5.3).

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.6. Практична робота №6

Тема: Технологія надання додаткових послуг в готелі

Мета: Закріпити знання про класифікацію, технології організації та особливості надання додаткових послуг в готельному підприємстві. Розвинути навички аналізу та порівняння різних видів сервісу (харчування, побутове, анімаційне) та їхньої ролі у формуванні конкурентоспроможності готелю.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Назвіть три фактори, що обумовлюють швидкий розвиток сектору додаткових послуг у сучасних готелях.
2. Перелічіть обов'язкові послуги, що надаються гостям без додаткової оплати згідно з ДСТУ 4269:2003.
3. Чим відрізняється Американський план (повний пансіон) від Континентального плану харчування?
4. Сформулюйте, в чому полягає майстерність і професіоналізм консьєржа згідно з лекційним матеріалом.
5. Опишіть, з яких взаємопов'язаних підсистем складається технологія створення і реалізації анімаційних програм.

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз технологій обслуговування харчуванням та побутового сервісу.

1. Виберіть два готелі різної категорії (наприклад, "чотири зірки" і "п'ять зірок").
2. Порівняйте рівень та час надання в них послуг *Room Service* та *побутового обслуговування*, ґрунтуючись на вимогах і нормативах, наведених у лекції.

Таблиця 6.1

Аналіз технологій *Room Service* та побутового обслуговування

Критерій	Готель 1 (4 зірки)	Готель 2 (5 зірок)
<i>Назва</i>		
<i>Час доставки вечері (згідно з нормативом)</i>		
<i>Час доставки напоїв (згідно з нормативом)</i>		
<i>Послуги пральні/хімчистки</i>	* (Опишіть, чи може працювати пральня-хімчистка цілодобово або у дві зміни)	* (Опишіть, чи може працювати пральня-хімчистка цілодобово або у дві зміни)
<i>Послуги побутового обслуговування (інші)</i>	* (Наведіть приклад 2-х послуг із лекції: ремонт взуття, прокат тощо)	* (Наведіть приклад 2-х послуг із лекції: ремонт взуття, прокат тощо)
<i>Умова надання послуг (платно/безкоштовно)</i>	* (Вкажіть, чи є націнка на послуги, надані в номері)	* (Вкажіть, чи є націнка на послуги, надані в номері)

3. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, як нормативні терміни доставки замовлень впливають на конкурентоспроможність готелю.

Завдання 2. Аналіз технології спортивно-оздоровчих та бізнес-послуг.

1. Розгляньте поняття SPA та Велнес.
2. На прикладі обраних вами готелів або гіпотетичних готелів різного типу (наприклад, бізнес-готель та курортний SPA-готель) заповніть наступну схему, вказуючи конкретні послуги для кожного типу.

Таблиця 6.2

Аналіз додаткових послуг

Критерій	Бізнес-готель	Курортний/SPA-готель
<i>Спортивно-оздоровчі послуги (SPA, Велнес)</i>	* (Вказати 2-3 послуги: наприклад, тренажерний зал, солярій)	* (Вказати 3-4 послуги: наприклад, басейн, джакузі, масаж, SPA-процедури)
<i>Послуги Бізнес-центру (назвати 3)</i>	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
<i>Інші послуги (назвати 2)</i>	* (Наприклад, оренда авто, послуги секретаря)	* (Наприклад, анімація, екскурсійний сервіс)

3. Поясніть, як, на Вашу думку, Бізнес-центр як структурний підрозділ може забезпечити гостю "розширений продукт" (на прикладі "привітність персоналу, загальна атмосфера" — зразок ПР №1). Наведіть конкретний приклад.

Завдання 3. Анімаційні технології.

1. Розгляньте технологію підготовки та проведення анімаційної програми (п. 6.5).
2. Виберіть три обставини, які необхідно обов'язково врахувати при проектуванні анімаційної програми, і поясніть, чому вони є важливими (наприклад, національність туристів).
3. Опишіть, які мінімальні елементи матеріальної бази готелю повинні бути включені для проведення дитячої анімації (на основі лекційного матеріалу).

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.7. Практична робота №7

Тема: Технологія обслуговування особливих категорій клієнтів в готелі

Мета: Закріпити знання про специфіку та стандарти обслуговування VIP-клієнтів, гостей зі статусом «інкогніто», клієнтів з тваринами та людей з обмеженими фізичними можливостями. Розвинути навички аналізу та порівняння вимог до підготовки номерного фонду та забезпечення безпеки для особливих категорій гостей.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2-вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
- Сайт для бронювання готелів. URL: <https://www.booking.com>
- Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
- Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
- Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Назвіть три можливі категорії VIP-статусів клієнтів, які визначає керівництво готелю.
2. Наведіть чотири основні заходи безпеки, які необхідно забезпечити для VIP-клієнтів.
3. Чим відрізняються побутовий та технічний райдери?
4. Сформулюйте правила роботи персоналу готелю з гостями, які мають статус «інкогніто».
5. Що таке «інклюзивний туризм» та «безбар'єрне середовище»?

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз обслуговування VIP-клієнтів та гостей «інкогніто».

1. Виберіть два готелі різної категорії (наприклад, "бутик-готель" і "великий мережевий готель 5 зірок").
2. Знайдіть (або змодельуйте) інформацію про особливості обслуговування VIP-гостей у цих готелях, ґрунтуючись на вимогах лекції.
3. Заповніть таблицю, порівнюючи підготовку до приїзду VIP-гостя та гостя «інкогніто».

Таблиця 7.1

Аналіз підготовки до обслуговування особливих категорій клієнтів

Критерій	Обслуговування VIP-клієнта (Наприклад, політик)	Обслуговування гостя «Інкогніто»
<i>Назва готелю (Готель 1)</i>		
<i>Особливі побажання/вимоги (Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.
<i>Дії служби прийому та розміщення (Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.
<i>Особливості роботи покоївок (Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.
<i>Назва готелю (Готель 2)</i>		
<i>Особливості VIP-статусу (Назвати 1)</i>	* (Наприклад, зірка шоу-бізнесу)	* (Наприклад, місцевий бізнесмен)

4. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, у чому полягає ключова різниця у підготовці персоналу до прийому VIP-клієнта та гостя зі статусом «інкогніто».

Завдання 2. Аналіз вимог райдера та спеціального оснащення номера.

1. Розгляньте поняття "райдер" та вимоги до підготовки номера.
2. Складіть гіпотетичний Побутовий райдер (3 пункти) та Технічний райдер (3 пункти) для відомого музиканта, який зупиняється у готелі 5 зірок.
3. Заповніть наступну схему, вказуючи конкретні вимоги.

Таблиця 7.2

Аналіз та класифікація вимог райдера

Критерій	Готель 1 (5 зірок)	Готель 2 (3 зірки)
<i>Побутовий райдер (Назвати 3 вимоги)</i>	1.	1. (Спрощений варіант)
	2.	2.
	3.	3.
<i>Технічний райдер (Назвати 3 вимоги)</i>	1.	1. (Спрощений варіант)
	2.	2.
	3.	3.

4. Поясніть, як, на вашу думку, невиконання одного з пунктів побутового райдера може вплинути на репутацію готелю та його майбутні продажі.

Завдання 3. Класифікація обслуговування гостей з особливими потребами.

1. Розгляньте три типи готелів за ставленням до розміщення гостей з тваринами.
2. Виберіть ще два готелі (або засоби розміщення), що відрізняються за цими ознаками (наприклад, City Hotel (заборонено) і Pet-Friendly Hotel (дозволено)).
3. Опишіть їх, використовуючи надані в лекції критерії. Наприклад:
 - *City Hotel "Z"*: Розміщення з тваринами (суворо заборонено). Особливості обслуговування (надання альтернативи розміщення).
 - *Pet-Friendly Hotel "Y"*: Розміщення з тваринами (дозволено). Особливості обслуговування (додаткова дезінфекція приміщення, наявність спеціальної таблички).
4. Зробіть висновок, як наявність безбар'єрного середовища (для людей з обмеженими можливостями) може стати конкурентною перевагою готелю, згідно з лекційним матеріалом.

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.8. Практична робота №8

Тема: Технологія забезпечення безпеки в готелі

Мета: Закріпити знання про систему безпеки готелю, класифікацію загроз, організаційні та технічні заходи. Розвинути навички аналізу та порівняння вимог до збереження майна гостей та порядку дій персоналу в умовах надзвичайних ситуацій (загроза терористичного акту).

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з порівняльним аналізом.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Назвіть чотири мінімальні вимоги безпеки, які відносяться до засобів розміщення, згідно з лекцією.
2. Наведіть три приклади відомостей, які можуть становити комерційну таємницю готельного підприємства.
3. Назвіть три основні складові системи безпеки готелю.
4. Охарактеризуйте, що включають організаційні (адміністративні) заходи забезпечення безпеки готелю.
5. Сформулюйте порядок дій оператора при прийнятті телефонного дзвінка з загрозою терористичного акту (назвіть 3-4 першочергові дії).

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз технічних засобів безпеки та збереження майна.

1. Виберіть два готелі різної категорії (наприклад, "хостел" і "великий готель 4 зірки").
2. Знайдіть (або змодельуйте) інформацію про їхні системи безпеки, ґрунтуючись на вимогах лекції.
3. Заповніть таблицю, порівнюючи готелі за основними критеріями безпеки.

Таблиця 8.1

Аналіз системи безпеки готелів

Критерій	Готель 1 (Хостел)	Готель 2 (4 зірки)
<i>Назва готелю</i>		
<i>Основні технічні засоби безпеки (Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.
<i>Система контролю доступу (Описати)</i>		
<i>Засоби пожежної безпеки (Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.
<i>Способи зберігання цінностей гостя (Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.
<i>Прийняття речей на зберігання (Що заборонено приймати - Назвати 2)</i>	1.	1.
	2.	2.

4. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, як категорія готелю впливає на комплекс технічних засобів забезпечення безпеки.

Завдання 2. Моделювання дій персоналу при загрозі.

1. Розгляньте ситуацію: Співробітник служби безпеки виявив на парковці готелю (Готель 2) підозрілий предмет.
2. Виходячи з логіки, викладеної в лекції (розділ 8.3), розробіть послідовність дій співробітника та оператора рецепції (як відповідального за зв'язок) у цій ситуації.
3. Заповніть наступну схему.

Таблиця 8.2

Порядок дій персоналу при виявленні підозрілого предмета

Персонал	Етап 1: Виявлення загрози	Етап 2: Інформування та фіксація	Етап 3: Реакція та евакуація
<i>Співробітник служби безпеки</i>	(Що робить одразу?)	(Кому повідомляє?)	(Які його наступні дії?)
<i>Оператор / Адміністратор рецепції</i>	(Яке джерело інформації?)	(Які дані фіксує?)	(Як відповідає на дзвінки гостей?)

4. Поясніть, чому санітарна безпека є невіддільною частиною загальної системи безпеки готелю. Наведіть один приклад заходу із забезпечення санітарної безпеки, не пов'язаний безпосередньо з харчуванням.

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка повноти та коректності заповнення таблиць та схем.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.9. Практична робота №9

Тема: Технологія оцінки рівня задоволення клієнтів якістю обслуговування

Мета: Закріпити знання про сутність якості готельних послуг, її категорії та чинники. Розвинути навички розробки інструментарію для оцінки задоволеності клієнтів (анкетування) та аналізувати процедуру «анонімної інспекції» як ключового інструменту контролю сервісу.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з розробки анкети та порівняльного аналізу.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки щодо важливості контролю якості.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2-вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Дайте визначення поняттю «якість послуг» згідно з лекцією.
2. Назвіть та охарактеризуйте три категорії якості обслуговування (технічна, функціональна, етична).
3. Які чотири ключові чинники впливають на якісне обслуговування в готелі?
4. Назвіть три обов'язкові структурні елементи бланку опитування гостей.
5. Чим відрізняються поняття «Таємний покупець» та «Таємний гість»?

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Розробка інструментарію оцінки задоволеності.

1. Сформулюйте мету проведення анкетування для готелю 4 зірки.
2. Розробіть фрагмент анкети опитування гостей (мінімум 6 питань), згрупувавши їх у два блоки відповідно до вимог лекції.

Таблиця 9.1

Фрагмент анкети оцінки якості обслуговування

№	Блок питань	Питання	Шкала оцінки (наприклад, 1-5)
Блок 1: Прибуття та розміщення	1.1.	Оцініть швидкість та ввічливість процедури Check-in.	
	1.2.	Наскільки ви задоволені першим враженням від лобі та рецепції?	
	1.3.	Оцініть оперативність послуг порт'є (за наявності).	
Блок 2: Якість номера	2.1.	Оцініть чистоту та порядок у номері.	
	2.2.	Наскільки ви задоволені роботою клімат-контролю/опалення?	
	2.3.	Оцініть якість та функціональність сантехніки у ванній кімнаті.	

3. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, чому питання в анкеті обов'язково систематизуються по блоках, а не подаються хаотично.

Завдання 2. Аналіз технології «Анонімна інспекція».

1. Розгляньте технологію «анонімна інспекція» та її кроки.
2. На прикладі гіпотетичного готелю 5 зірок сформулюйте 3 конкретні параметри дослідження (згідно з Таблицею 9.2), які мав би оцінювати «Таємний гість».
3. Заповніть наступну схему.

Таблиця 9.2

Аналіз параметрів «анонімної інспекції»

Параметр дослідження	Метод перевірки (Дії Таємного гостя)	Шкала оцінки (наприклад, "Невідповідність/Часткова відповідність/Повна відповідність")
1. Телефонний етикет відділу бронювання	* (Наприклад, дзвінок із запитом нестандартного бронювання)	
2. Стандарт прибирання номера (Housekeeping)		
3. Якість обслуговування у ресторані (F&B)		

4. Поясніть, чому звіт таємного покупця (інспектора) обов'язково має містити порівняльний аналіз отриманих даних з результатами конкурентів та/або попередніми періодами дослідження.

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка логічності та коректності розробки фрагменту анкети та аналізу параметрів інспекції.
- Оцінка логічності та обґрунтованості висновків.

3.10. Практична робота №10

Тема: Технологія роботи з різними типами та зі скаргами клієнтів. Попередження та усунення наслідків конфліктів

Мета: Закріпити знання про професійну етику працівників індустрії гостинності та культуру обслуговування. Розвинути навички аналізу конфліктних ситуацій та застосування правил врегулювання скарг гостей для мінімізації негативних наслідків.

Звіт: Звіт повинен містити наступні розділи і виконується в зошиті:

- Теоретична частина: короткі відповіді на питання для самопідготовки.
- Практична частина: результати виконання завдання з аналізу та моделювання ситуації.
- Висновок: узагальнення отриманих знань та сформульовані висновки щодо впливу конфліктів на репутацію готелю.

Час: 2 години.

Список джерел:

- Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
- Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2-вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2012. 308 с.
- Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
- Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розмішування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
- Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
- Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>

Питання та завдання для самопідготовки:

1. Дайте визначення поняттю «Професійна етика» працівників індустрії гостинності.
2. Назвіть три складові культури обслуговування, пов'язані з екологічністю, естетикою та психологією.
3. На які чотири категорії умовно поділяються всі скарги в готельній справі?
4. Поясніть, чому при розгляді скарги гостя необхідно часто називати його по імені та по батькові (з точки зору психології).
5. Назвіть три правила роботи зі скаргою, що стосуються часу та контролю її вирішення.

Порядок виконання роботи:

Завдання 1. Аналіз категорій скарг та правил їх врегулювання.

1. Розгляньте чотири категорії скарг згідно з лекційним матеріалом.
2. Наведіть конкретний приклад ситуації (скарги) для кожної з наведених категорій, що може виникнути у готелі.

Таблиця 10.1

Аналіз категорій скарг у готелі

№	Категорія скарги	Приклад ситуації
1.	Невиконання або неналежне виконання готельних послуг	
2.	Несвоєчасне інформування гостей про зміни в умовах обслуговування	
3.	Недостовірна або неточна інформація про готельний продукт	
4.	Складання та підписання договору, що ущемляє права споживача	

3. На основі заповненої таблиці зробіть висновок, яка категорія скарг, на Вашу думку, найбільш негативно впливає на репутацію готелю і чому.

Завдання 2. Моделювання вирішення конфліктної ситуації.

1. Проаналізуйте наступні конфліктні ситуації:

Таблиця 10.2

Аналіз категорій конфліктних ситуацій

№	Категорія скарги	Приклад ситуації
1	2	3
Ситуація 1	Категорія 1: Невиконання або неналежне виконання готельних послуг	Гість, що приїхав пізно ввечері, виявив, що в його номері не працює кондиціонер. Він розлючений, стоїть на рецепції та голосно висловлює претензії, оскільки хоче негайно лягти спати, а вільних номерів, за даними системи, немає
Ситуація 2	Категорія 1: Невиконання або неналежне виконання готельних послуг	Гість, який замовив послугу «Сніданок у номер» на 7:30 ранку, зателефонував на рецепцію о 7:45, оскільки сніданок досі не принесли. Гість поспішає на важливу бізнес-зустріч і заявляє, що тепер не встигає поїсти.
Ситуація 3	Категорія 2: Несвоєчасне інформування гостей про зміни в умовах обслуговування	Готель проводить плановий ремонт басейну, який має тривати тиждень. Ця інформація була доступна лише дрібним шрифтом на сайті. Сім'я з дітьми, яка забронювала готель саме заради басейну, дізналася про його закриття лише під час Check-in і тепер вимагає знижку або негайне переселення.
Ситуація 4	Категорія 3: Недостовірна або неточна інформація про готельний продукт	Готель рекламував на своєму сайті, що всі номери мають «вид на море». Гість, заселившись у номер, виявив, що з його вікна відкривається вид лише на бічну стіну сусідньої будівлі, і лише якщо сильно нахилитися, можна побачити вузьку смужку води. Гість вважає, що його свідомо ввели в оману.

№	Категорія скарги	Приклад ситуації
1	2	3
Ситуація 5	Категорія 1: Невиконання або неналежне виконання готельних послуг	Клієнтка, яка щойно повернулася з довгої прогулянки, виявила, що номер не був прибраний (ліжко не застелене, рушники брудні), хоча на дверях не висіла табличка «Не турбувати». Вона вимагає негайного прибирання, але саме зараз піковий час для покоївок.
Ситуація 6	Категорія 4: Складання та підписання договору, що ущемляє права споживача (або пов'язана з додатковими зборами)	Гість, виїжджаючи з готелю (Check-out), виявляє, що до його рахунку було автоматично додано щоденну плату за користування Wi-Fi, хоча на момент бронювання послуга була заявлена як «безкоштовна». На рецепції пояснюють, що «безкоштовний» означає базовий, а в рахунку – преміум-доступ. Гість відмовляється платити.

2. Розробіть послідовність дій адміністратора рецепції для вирішення цих скарг, застосовуючи правила з розділу 10.2 лекції.

Таблиця 10.3

Алгоритм роботи зі скаргою гостя

№	Крок врегулювання конфлікту	Конкретні дії адміністратора	Правило з лекції (якщо застосовується)
Ситуація 1			
1.	<i>Слухання та ізоляція</i>		
2.	<i>Фіксація та встановлення контакту</i>		
3.	<i>Прийняття рішення та встановлення терміну</i>		
4.	<i>Вирішення проблеми (звіт про хід)</i>		
5.	<i>Контроль та завершення</i>		

3. Поясніть, чому персоналу не слід давати обіцянок, які перевищують його повноваження, та що робити, якщо проблема не може бути вирішена.

Контроль виконання роботи:

- Перевірка правильності визначень та відповідей на питання для самопідготовки.
- Оцінка точності наведення прикладів для кожної категорії скарг.
- Оцінка логічності та коректності розробленого алгоритму дій адміністратора.
- Оцінка обґрунтованості висновків.

4. ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАУКОВО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ: Дослідження технології готельно-ресторанної справи



ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальна науково-дослідна робота (ІНДЗ) виконується студентами у формі інформаційного проекту який включає: детальний опис технології у сфері готельно-ресторанного обслуговування.

Час виконання: 14 годин самостійної роботи.

Індивідуальне науково-дослідне завдання за змістовий модуль 2 виконується студентами у формі написання реферату про сутність та застосування технік та технологій в сфері готельно-ресторанного обслуговування, особливості сучасних технологічних процесів, раціональні та оптимальні варіанти їх використання.

Реферати виконуються за індивідуальними темами, перелік яких видається викладачем індивідуально. Ці теми охоплюють окремі техніки або технології в сфері готельно-ресторанного обслуговування та складені відповідно до навчальної програми предмету та максимально можуть бути оцінені 20-ма балами.

Вимоги до виконання:

1. Обсяг реферату повинен складати 15-20 сторінок тексту формату А-4 набраного в електронному варіанті, шрифтом 14 Times New Roman через 1,5 інтервали без табуляцій і переносів; параметри сторінки: поля зверху – 2 см, знизу 2 см, зліва – 2,5 см, справа – 1,5 см. Реферат подається у роздрукованому та електронному варіантах.

2. Структура реферату:

ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ (оформляється відповідно до загальних вимог див. додаток 11.1).

ЗМІСТ РЕФЕРАТУ (з зазначенням сторінок, нумерація сторінок здійснюється арабськими цифрами у правому нижньому куті сторінки без крапки, починаючи зі стор. 2 «Зміст»).

ВСТУП (обґрунтовується актуальність теми, її особливості, значущість. Вказуються авторів, які досліджували цю тему).

РОЗДІЛ I. Історія та теорія питання (наводяться основні теоретичні дослідження з теми, зазначаються, розвиток технологій за історичний етап з досліджуваної тематики. Визначити сутність проблеми, навести перелік основних змістових аспектів проблеми. Визначити недостатньо досліджені питання з цієї теми, з'ясувати причини їх недостатньої розробленості).

РОЗДІЛ II. Вирішення проблеми в сучасних умовах (дається поглиблений аналіз сучасного стану, тлумачення основних поглядів і позицій щодо проблеми. Особливу увагу приділити виявленню нових технологій та технологічним особливостям використання їх, експериментальним результатам, новим методикам, оригінальним підходам до вивчення проблеми. У цьому розділі дати аналіз практики, висловити власні думки щодо перспективи розвитку проблеми).

ВИСНОВКИ (подаються загальні умовиводи, ідеї, думки, оцінки, пропозиції та своє ставлення до проблеми).

ЛІТЕРАТУРА (список використаних джерел: монографій, підручників, посібників, статей тощо – не менше 10 джерел, які подаються в алфавітному порядку). У списку літератури подаються лише ті джерела, на які є посилання у тексті реферату. Перелік використаних джерел подається з використанням нумерованого списку та друкується в алфавітному порядку за вимогами до оформлення літературних джерел (ДСТУ 8302:2015). Посилання на джерела у тексті подаються у квадратних дужках (наприклад: [1, с. 56]; [4, с. 89-91]).

Наприкінці роботи необхідно вказати дату виконання і поставити підпис.

3. Реферат здається викладачу за тиждень до написання модульної контрольної роботи в надрукованому варіанті та електронному варіантах.

Орієнтовний перелік тем для індивідуальних науково-дослідних завдань (ІНДЗ)

I. Технології готельного обслуговування (Front Office, Housekeeping, MICE)

1. Технологія системи управління майном (PMS): Сутність, функціонал та застосування у готельних мережах.
2. Технологія безконтактного обслуговування (Self Check-in/Check-out): Історія розвитку, сучасні рішення (кіоски, мобільні додатки) та їх вплив на ефективність.
3. Технології "зеленого" прибирання (Green Housekeeping): Застосування екологічних мийних засобів, обладнання та процесів для сталого розвитку готелю.
4. Технологія контролю якості номерного фонду (Housekeeping Quality Control): Впровадження електронних чек-листів та систем інспекції.
5. Технології управління дохідністю (Revenue Management Systems): Моделі ціноутворення, прогнозування попиту та їх інтеграція у процес бронювання.
6. Технологія обслуговування VIP-клієнтів та гостей "інкогніто": Протоколи конфіденційності, персоналізація сервісу та робота консьєржа.
7. Технологія організації та проведення конференцій (MICE-технології): Вимоги до технічного райдера, обладнання та логістика подій.
8. Технологія впровадження готельних роботів та чат-ботів: Досвід світових готельних мереж, переваги та виклики автоматизації сервісу.
9. Технологія роботи з відгуками гостей (Reputation Management): Системи моніторингу, стандарти реагування та їх вплив на рейтинг готелю.
10. Технологія обслуговування гостей з обмеженими фізичними можливостями (Безбар'єрне середовище): Вимоги до інфраструктури, універсальний дизайн та навчання персоналу.

II. Технології ресторанного обслуговування та виробництва (F&B)

11. Технологія приготування та обслуговування за методом Sous-Vide: Історія, переваги, ризики та економічна ефективність для ресторанів високої кухні.
12. Технології впровадження Dark Kitchen (Ghost Kitchen) у ресторанний бізнес: Організація виробництва, логістика та маркетингова стратегія.
13. Технологія інвентаризації та контролю сировини (Food Cost Control): Використання програмного забезпечення та автоматизованих систем обліку.
14. Технологія інтерактивного обслуговування в ресторані: Використання QR-меню, планшетів для замовлення та систем зворотного зв'язку.
15. Технологія організації кейтерингового обслуговування (Off-Premise Catering): Логістика, обладнання для транспортування та стандартизація якості.
16. Технологія швидкого обслуговування Fast-Casual: Особливості формату, оптимізація виробничих процесів та стандартизація меню.
17. Технологія Zero Waste у ресторанному виробництві: Методи мінімізації харчових відходів, переробка та повторне використання сировини.
18. Технологія обслуговування Room Service у висококласних готелях: Нормативи часу, стандарти сервірування та логістика доставки.
19. Технологія використання технологій віртуальної та доповненої реальності (VR/AR) у ресторанній сфері: Тренінг персоналу, меню-презентації та дизайн інтер'єру.
20. Технології роботи з винною картою та дегустації (Сомельє-сервіс): Правила зберігання, подачі напоїв та професійні стандарти обслуговування.

III. Інтегровані та інноваційні технології

21. Технологія енергозбереження та "розумного номера" (Smart Hotel): Автоматизація освітлення, клімат-контролю та сенсорні технології.
22. Технологія впровадження блокчейну та криптовалют у сфері готельних платежів та лояльності.

23. Технології Digital Marketing (таргетинг, SEO) для просування готельно-ресторанного продукту.
24. Технології Big Data та аналітики для персоналізації готельних послуг.
25. Технологія впровадження системи HACCP на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу: Оптимальні варіанти використання та контроль.
26. Технології управління персоналом (HR-технології) у готелі: Системи навчання, електронний облік робочого часу та мотиваційні програми.
27. Технологія організації безпеки та контролю доступу у готелі: Використання електронних ключів, відеоспостереження та систем ідентифікації.
28. Технології сервісу Pet-Friendly (дозволено з тваринами): Спеціальне обладнання, прибирання та розширений пакет послуг для гостей з домашніми улюбленцями.
29. Технологія організації Spa & Wellness сервісу у готельному комплексі: Протоколи процедур, обладнання та інтеграція у загальну систему обслуговування.
30. Технологія аутсорсингу в готельно-ресторанній справі: Оцінка ефективності, передача функцій (пральня, прибирання, безпека) стороннім компаніям та управління якістю.

Зразок титульної сторінки

Рівненський державний гуманітарний університет
Кафедра технологічної, професійної освіти та цивільної безпеки

ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАУКОВО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

з дисципліни «Основи техніки та технологій» на тему:

ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ КОНФЕРЕНЦІЙ (МІСЬКО-ТЕХНОЛОГІЇ): ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО РАЙДЕРА, ОБЛАДНАННЯ ТА ЛОГІСТИКА ПОДІЙ

ВИКОНАЛА: здобувачка вищої (бакалаврської) освіти
першого курсу групи ГРС-11
спеціальності: А5 «Професійна освіта
(Сфера обслуговування (Готельно-ресторанна справа))»
Ангеліна КРУПЕНКО

ПЕРЕВІРИВ: Олександр ГЕРАСИМЕНКО

Рівне-2025 рік

ГЛОСАРІЙ

А

- **Агентські (конфіденційні) тарифи** — ціни на готельні послуги, запропоновані для реалізації турагенту та виражені у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.
- **Агротель** — готель, розташований на території фермерського (сільського) господарства, має умови для заняття сільськогосподарською діяльністю під час відпочинку.
- **Акватель** — корабель, який вилучено з експлуатації як транспортний засіб і знаходиться на стаціонарній стоянці та використовується як готель.
- **Американський план** — метод розрахунку оплати за номер у готельному комплексі, коли у вартість враховується послуга з надання кімнати та 3-разове харчування (пансіон) або 2-разове (сніданок + обід або сніданок + вечеря) - напівпансіон.
- **Американський сніданок** — різновид англійського сніданку, тобто повний сніданок, який зазвичай складається з фруктового соку, кави або чаю, булочки з маслом, джему, тостів та гарячої страви (вівсяної каші, яєчні з шинкою та іншого).
- **Англійський сніданок** — набір страв, який включає, на відміну від легкого континентального сніданку, повний набір страв, що пропонуються мандрівникам у ранковий час; зазвичай складається з фруктового соку, чаю або кави, булочки з маслом, джему, грінок та гарячої страви (вівсяної каші, бекону, яєчні, сосиски).
- **Анімаційна програма** — комплекс заходів спортивного та розважального характеру, що входять до сфери рекреаційних і духовних інтересів туриста та розробляються для проведення ним вільного часу.
- **Анкети (або опитувальний лист)** — об'єднана єдиним дослідницьким задумом система питань, спрямованих на виявлення кількісно-якісних характеристик об'єкта та предмета дослідження.
- **Анулювання** — відмова замовника від заброньованих послуг. Поділяється на: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття.
- **Ануляційний штраф** — сума, яку сплачує туроператор об'єкту розміщення у випадку порушення ануляційних строків незаїзду (неприбуття) або повної ануляції.
- **Апартаменти** — тип номерів у готелях (площею не менше ніж \$40 м²), за оформленням наближені до сучасних квартир, що включають місця для готування їжі.
- **Апартамент-готель** — готель квартирного типу з кухонним обладнанням для збереження, переробки та самостійного приготування їжі.
- **Апарт-готель** — готельний комплекс, номери в якому складаються з апартаментів.

Б

- **Багатомісний номер** — номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб.
- **База відпочинку** — об'єкт розміщення сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, з забезпеченням умов для відпочинку з мінімальними зручностями.
- **База даних клієнтів** — банк інформації про відвідувачів.
- **Бар** — найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі (вестибюльні, ресторани, при басейні, міні-бари тощо).
- **Бермудський план** — готельний тариф, що включає вартість розміщення і вартість повного (англійського) сніданку.
- **Бізнес-отель** — готель, який спеціалізується на обслуговуванні ділових людей та підприємців і надає максимум зручностей для професійної діяльності (проведення семінарів, переговорів).
- **Бізнес-центр** — заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів і надає готельні послуги лише їх учасникам.

- **Білизна постільна** — простирала, підодіяльники, наволочки, які підлягають регулярній заміні під час експлуатації житлових номерів.
- **Блок місць** — кількісно та тимчасово обмежена сукупність ліжко-місць у готелі, за продаж яких матеріальну відповідальність несе туристичний оператор.
- **Бронювання** — процес замовлення потенційним користувачем готелю основних або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни.
- **Будинки відпочинку** — оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку. Як правило, харчування входить до вартості проживання.
- **Будинок мисливця (рибалки)** — засіб розміщення для мисливців (рибалок), розташований в рекреаційній зоні, поблизу ліцензійних місць.
- **Бюро обслуговування** — готельна служба, яка надає різноманітні інформаційні сервісні послуги, здійснює валютно-фінансові операції, забезпечує квитками й організовує медичну допомогу.

В

- **Вестибюль готелю (хол, лобі)** — просторе приміщення, що знаходиться за входом, призначене для прийому, реєстрації, початкового обслуговування приїжджаючих гостей, виписування та розрахунків.
- **Вид на море, гори, сад** — певне розташування номера, вид з вікна або балкона якого є суттєвою властивістю номера та потребує конкретного зазначення при бронюванні.
- **Виписування (виїзд) з готелю** — процедура припинення дії договору, що включає звільнення номера, повернення ключа та остаточні розрахунки за послуги.
- **Вілла** — номер, розташований в окремому малоповерховому будинку.
- **Відмова в бронюванні послуг** — відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг у визначений договором строк.

Г

- **Гарні-отель** — готель, де надається тільки розміщення у номерах, а ресторан відсутній.
- **Гірський притулок** — об'єкт розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті, призначений для короткочасного перебування та відпочинку.
- **Гостинність** — повага до гостя та щирість при частуванні.
- **Гостьовий будинок** — об'єкт розміщення, де пропонуються мебльовані кімнати з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.
- **Гостьовий двір** — об'єкт розміщення для обслуговування віруючих, розташований поблизу монастирів, церков.
- **Гостьові кімнати** — частина будинку, де пропонується розміщення у мебльованих кімнатах з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.
- **Готель** — підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, що не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.
- **Готель-люкс** — готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) «апартамент», «президентський апартамент».
- **Готель-резиденція** — готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб.
- **Готельна індустрія** — сукупність готельних комплексів та інших об'єктів розміщення, засобів транспорту, харчування, розваг, а також організацій, що здійснюють туруператорську й турагентську діяльність та надають екскурсійні послуги.
- **Готельний комплекс** — готель, що складається з двох або більше корпусів, територіально розділених між собою.

- **Готельна мережа/Готельний ланцюг** — одна з мережевих, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.
- **Готельна послуга** — дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням.
- **Готельно-офісний центр** — готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, спеціально обладнана і використовується як офіси.
- **Групові тарифи** — ціни-нетто для розміщення груп туристів з однаковою програмою перебування (з груповою знижкою, як правило, без комісії).
- **Гуртожиток** — об'єкт розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, з мінімальними зручностями та кухонним обладнанням на поверсі.

Д

- **Дата виїзду** — дата виїзду споживача з готелю.
- **Дата заїзду** — дата прибуття споживача до готелю.
- **Дата зняття броні** — дата, коли заброньована кімната надходить до основного продажу.
- **Двомісний номер з одним двоспальним ліжком** — номер для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.
- **Двомісний номер з двома односпальними ліжками** — номер для розміщення двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.
- **Дитячий оздоровчий комплекс** — об'єкт розміщення, що забезпечує комплекс послуг розміщення, харчування, оздоровлення та відпочинку для дітей у регламентованому режимі.
- **Дорожній готель** — готель, розташований за межами міста вздовж доріг, має умови для паркування автомобілів без технічного обслуговування автотранспорту.

Е

- **Експрес-сніданок** — найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю.
- **Елементи фірмового стилю** — товарний знак, логотип, фірмовий блок, фірмові кольори, фірмовий комплект шрифтів, фірмові константи.

З

- **Завантаження готелю** — співвідношення у відсотковому обчисленні кількості проданих готельних номерів (місць) та загальної місткості готелю за певний період.
- **Завідуючий готельним господарством** — службова особа, яка в невеликих готелях відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів.
- **Завідуючий поверхом** — службова особа у великому готелі, яка відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів на закріплених за нею поверхах.
- **Зал служби прийому** — частина вестибюля готелю, де розташована служба прийому гостей (служба порт'є або чергового адміністратора).
- **Замовлення (резервація)** — одноразовий акт бронювання певних послуг на певні терміни для певних туристів.
- **Замовник** — фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір з надання готельних послуг від імені та на користь споживача і здійснює оплату.
- **Знижка** — зниження початкової продажної ціни від опублікованої, довідкової. Бувають сезонні, групові, вихідного дня, для постійних клієнтів, дітей та інші.
- **Зустріч-проводи** — комплекс послуг (транспортні послуги, послуги носильника, перекладача тощо), що надаються туристам при їх доставці з аеро- або морського порту, залізничного вокзалу або автобусної станції до готелю і назад.

I

- **Імідж** — сприятливе або несприятливе сприйняття споживачем певного готельного комплексу, а також його послуг.
- **Інтернет-бронювання** — бронювання номерів, що здійснюється з інтернет-сайту готельного комплексу з автоматичною перевіркою наявності вільних номерів та отриманням підтвердження.

K

- **Картка готельна** — спеціальна картка, що видається клієнту, який проживає у готелі, де вказано номер житлової кімнати, і яка є документом ідентифікації клієнта всередині готелю.
- **Категорія готелю** — класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог до будівель, обладнання, номенклатури і якості послуг. Позначаються символами (зірками).
- **Кемпінги** — підприємства готельного господарства транзитного типу, сезонної експлуатації, організовані за принципом часткового самообслуговування з екіпажним розселенням автотуристів та особистих стоянок автомашин.
- **Керівник готелю** — особа, яка володіє або керує готельним підприємством.
- **Кімнатний сервіс** — наявність у готельному комплексі послуг з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції.
- **Класифікація об'єктів розміщення** — процедура, яка проводиться на добровільній основі та включає оцінку відповідності об'єкта розміщення вимогам і його атестацію на відповідну категорію.
- **Клуб-готель** — готель, що складається з клубу та об'єкта розміщення, який пропонує готельні послуги та організовує дозвілля переважно членам клубу.
- **Комфорт** — сукупність побутових зручностей, упорядженість і затишок житла, громадських закладів, засобів сполучення тощо.
- **Конгрес-готель** — готель, що має умови для організації та проведення конгрес-заходів, ділових зустрічей і переговорів.
- **Конгрес-центр** — заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів; надає готельні й інші туристичні послуги виключно учасникам цих заходів.
- **Континентальний план** — метод розрахунку вартості кімнати в готельному комплексі, коли ціна містить у собі «континентальний сніданок», а також вартість самої кімнати.
- **Континентальний сніданок** — стандартний набір страв у ранковому меню, більш легкий за складом, ніж англійський. Зазвичай включає каву або чай, булочку, масло, джем.
- **Конференц-зал** — зал для проведення зборів, нарад, конференцій із присутністю великої кількості учасників.
- **Корпоративні тарифи** — ціни на готельні послуги, що пропонуються тим колективним замовникам, які не здійснюють туроператорської або турагентської діяльності, у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.
- **Котедж** — окремо розташований об'єкт розміщення, що містить одну/декілька кімнат, розрахований на розміщення однієї/декількох сімей (осіб) з окремими входами.
- **Круїзне судно** — спеціально обладнане судно, яке забезпечує надання послуг розміщення у каютах, а також послуг перевезення, харчування, розваг та інших супутніх туристичних послуг під час круїзу.

Л

- **Ліжко-день** — день, проведений постояльцем у готельному комплексі. Показник зайнятості готельного номера (місця) у добах.
- **Ліжко двоспальне** — широке ліжко, на якому можуть спати дві особи.
- **Ліжко додаткове** — тимчасово встановлюється у готельному номері за згодою або за бажанням осіб, які займають його, у тих випадках, коли їх кількість перевищує кількість постійних ліжок у номері.
- **Ліжко «королівського розміру»** — двоспальне ліжко, довжина й ширина якого значно перевищують звичайні стандарти (king size).
- **Лікувально-оздоровчий комплекс** — об'єкт, що складається з однієї або декількох будівель, в яких надаються послуги розміщення, харчування, лікування, медичні, профілактичні й оздоровчі послуги.
- **Лотель** — готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом; має умови для утримання коней.

М

- **Майданчик для кемпінгу** — спеціально облаштована огорожена територія з санітарними зручностями для розташування наметів, ротелів, караванів, має умови для надання інших туристичних послуг.
- **Машина для чищення взуття** — кругла волосяна щітка, яка автоматично обертається та використовується для безкоштовного чищення взуття відвідувачів біля входу до готелю.
- **Мерчандайзинг** — підтримка позитивного іміджу підприємства.
- **Міжнародні готельні правила** — нормативний документ, розроблений Міжнародною готельною асоціацією, в якому визначені принципи відносин споживача готельної послуги і готелю, їх взаємні права та обов'язки.
- **Місце (ліжко-місце)** — частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем, призначена та придатна для проживання однієї особи.
- **Мотель** — готель, розташований за межами міста вздовж доріг (автошляхів), що надає послуги в одно-двоповерхових будівлях, має умови для паркування та технічного обслуговування автомобілів.

Н

- **Наметовий табір** — об'єкт, що має умови для розміщення у наметах та для активного відпочинку на природі.
- **Напівпансіон** — вид харчування в готелях, при якому сніданок і вечеря або сніданок і обід включені до вартості проживання.
- **Негарантоване бронювання** — вид «прямого» бронювання, при якому об'єкт розміщення надає клієнту номер у день заїзду до 18.00, після чого бронь анулюється без штрафних санкцій.
- **Неприбуття** — фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.
- **Номер** — окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.
- **Номер «люкс»** — номер у об'єкті розміщення (площею не менше \$35 м²), який складається з двох житлових кімнат (вітальні та спальні), розрахований на проживання однієї-двох осіб.
- **Номер «люкс» для молодят** — номер з великим двоспальним ліжком, красиво оформленим інтер'єром, пропонується для розміщення молодят під час весільної подорожі.
- **Номерний фонд** — загальна кількість номерів у готельному господарстві.

О

- **Образ (імідж) готельного комплексу** — уявлення про готельний комплекс, що складається з різних контактних аудиторій, у першу чергу в цільовому ринку.
- **Обслуговування у номері готелю (Кімнатний сервіс)** — послуги з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції (зазвичай з 7.00 до 23.00).
- **Одномісний номер** — номер, призначений для розміщення однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком.
- **Опубліковані тарифи** — офіційно опубліковані для клієнтів «довідкові» ціни, ціни роздрібного продажу готельних послуг, ціни «біля стійки»; як правило, це максимально високі ціни.
- **Основні послуги** — обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.
- **Основні готельні послуги** — перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше).
- **Отель** — готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії «люкс».

П

- **Пансіон** — об'єкт розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10-20 осіб на декілька днів.
- **Пансіонат** — об'єкт розміщення оздоровчого напрямку, розташований у позаміській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування.
- **Пізнє анулювання** — анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дата запланованого в'їзду або в обумовлені договором терміни.
- **Пізній виїзд** — виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду.
- **Пізній сніданок** — час надання - з 10.00 до 14.00, заведено проводити у святкові дні, форма пропозиції - буфет.
- **Пізня оплата** — часткова оплата, що передається до служби прийому та розміщення, коли гість уже виїхав.
- **План бермудський** — визначення туристського пакета, яке використовується в Америці та інших країнах, що включає нічліг у підприємстві готельного типу та сніданок кожний день в американському стилі.
- **Притулок туристичний** — об'єкт розміщення для спільного короткотермінового перебування та відпочинку, розташований на туристичному маршруті з активним способом пересування; розрахований на самообслуговування.
- **Профілакторій** — об'єкт розміщення відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку працівників, має умови для надання профілактичних послуг, лікування та загального оздоровлення.
- **Покоївка** — службовець готелю, до обов'язків якого входить прибирання житлових номерів та надання інших незначних послуг за проханням клієнта.
- **Порт'є** — службовець готелю, в обов'язки якого входить приймання, реєстрація, закріплення вільних номерів, видавання ключів, а також оформлення від'їзду клієнтів.
- **Посланець у готелі** — службовець у готелі, який виконує незначні доручення гостей: відправлення та доставка пошти, піднесення пакунків тощо.
- **Потенційні клієнти** — компанії або приватні особи, з якими ще не встановлений контакт, але вони можуть бути потенційними покупцями товарів та послуг.
- **Потужність номерного фонду** — загальна кількість номеро-днів на рік у готельному господарстві.
- **Прайс-лист** — перелік товарів і прейскурантних цін на них без ілюстрацій і пояснень.
- **Пральня** — приміщення в готелі, де здійснюється прання використаної білизни та речей за замовленням відвідувачів.

- **Прибирання номера** — приведення житлового готельного номера до належного стану. Існує декілька видів: генеральне, після виїзду гостя, щоденне, ранкове, вечірнє, за проханням гостя.
- **Пріоритетне бронювання** — безризикова форма взаємин туроператора та хотельєра, що характеризується першочерговістю розгляду заявок туроператора.
- **Пряме бронювання** — бронювання без посередників.

Р

- **Реєстрація прибуття до готелю** — реєстрація осіб, які прибули на нічліг до готелю, на основі заповнення ними спеціальних реєстраційних карток повідомленнями про власні паспортні дані.
- **Реліз-дата** — день повернення туроператором (турагентом) засобу розміщення непроданих (незарезервованих) номерів, що відстоїть від фактичної дати на тривалість реліз-періодів.
- **Реліз-період (період звільнення)** — період часу, протягом якого відбувається звільнення номерів з квоти.
- **Ресторан** — тип підприємства загального харчування, де відбувається виготовлення, реалізація й організація вживання широкого асортименту страв та вино-горілчаних виробів.
- **Рецепція (ресепши)** — загальна зала, кімната або стійка, призначена для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-портьє.
- **Розміщення без харчування (RO)** — розміщення в готелі, у вартість якого не входить харчування.
- **Розміщення з повним пансіоном (AL, ALL Incle)** — розміщення в готелі, у вартість якого входить триразове харчування або харчування в будь-який час за бажанням туриста.
- **Розміщення з напівпансіоном (RD)** — розміщення в готелі, у вартість якого входить дворазове харчування (сніданок та обід або сніданок та вечеря).
- **Розміщення та сніданок (RB, BB)** — розміщення в готелі, у вартість якого входить тільки сніданок.
- **Розрахункова година** — момент початку (закінчення) доби (зазвичай о 12.00 годині опівдні), до якого клієнт готелю повинен звільнити номер або сплатити наступну добу.
- **Розряд готелю** — офіційно затверджений, згідно з діючими стандартами та вимогами, рівень якості готелю.
- **Розширений сніданок** — як доповнення до континентального сніданку, до меню якого включаються: соки, порційні гастрономічні вироби, страви з яєць, йогурти тощо.
- **Ротель** — об'єкт розміщення пересувного типу (вагон із одно- /двомісними відсіками, облаштованими зонами для послуг, харчування та розваг).

С

- **Санаторій** — заклад, розташований на території курорту чи рекреаційної зони, забезпечує надання послуг з розміщення, дієтичного харчування, лікування та профілактики у регламентованому режимі.
- **Своєчасне анулювання** — відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.
- **Сезонні норми** — різні ціни на послуги, що змінюються в залежності від сезону.
- **Сезонно-ціновий план** — сукупність усіх цінових періодів, які утворюють рік або сезони, коли функціонує об'єкт розміщення.
- **Сейф** — спеціальний вогнетривкий ящик, комірка в готелі, в якому клієнти можуть зберігати свої цінності.
- **Сільський будинок** — заклад розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби діючого приватного підсобного господарства.

- **Служба дозвілля** — служба сучасного готелю, в обов'язки якої входить підтримання в належному стані всіх спортивних майданчиків, споруджень, надання інструкторської та тренерської підтримки.
- **Сніданок з шампанським** — подається з офіційного приводу у передобідній час, триває протягом 1,5-2 годин, пропонують канапе, холодні та гарячі закуски, десерти.
- **Споживач** — фізична особа, яка придбуває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.
- **Стиль** — основна своєрідна форма вираження.
- **Студія** — однокімнатний номер в об'єкті розміщення, площею не менше ніж 25 м², розрахований на проживання однієї/двох осіб, з плануванням, що дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню/їдальню/кабінет.

Т

- **Тариф сімейний** — пільговий тариф та деякі знижки, які застосовуються готельними підприємствами при розміщенні сімей.
- **Технологія готельного обслуговування** — сукупність різноманітних процесів та дій в обслуговуванні клієнтів, а також засобів та технологічних процедур використання, експлуатації та підтримання у відповідному стані номерного фонду, приміщень і служб готелів.
- **Туристична база** — об'єкт розміщення, розташований на маршруті з активними засобами пересування туристів, який має умови для харчування та організації активного відпочинку.
- **Туристичний клас (економічний клас)** — розміщення по дві-чотири особи в номері без окремої ванни або душа.
- **Туристичний комплекс** — заклад, що складається із об'єкта розміщення, ресторанного господарства та інших, що забезпечують надання послуг з розміщення, харчування, відпочинку та дозвілля.
- **Туристично-оздоровчий комплекс** — комплекс, що надає послуги в сфері оздоровлення.

Ф

- **Фіксована квота** — квота з закріпленням певних номерів готельного фонду за конкретним туроператором (турагентом).
- **Флотель** — спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надання послуг активного відпочинку та розваг.

Х

- **Хостел** — різновид готелів з невеликим переліком послуг, готельний комплекс коридорного типу (гуртожиток), що пропонує мінімум комфорту, орієнтований на обслуговування молоді.
- **Хотельєр** — людина, яка є власником або представником топ-менеджменту готельного комплексу й представляє інтереси готельного комплексу у відносинах з третіми особами.

Ч

- **Час звільнення номера** — час (місцевий), не пізніше якого турист повинен звільнити номер у день від'їзду.
- **Час надання номера** — час (місцевий) заселення туриста до номера в день заїзду.

Ш

- **Шведський стіл** — вид самообслуговування, який відрізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену платню отримують будь-яку кількість страв за власним бажанням з числа запропонованих, заздалегідь виставлених до зали.
- **Штрафні санкції** — штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література

1. Александрова С.А., Оболонцева Л.В. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 - Сфера обслуговування, спеціальності 241 - Готельно ресторанна справа). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 86 с.
2. Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. // За ред. О.М. Головка. Київ: Кондор, 2011. 410 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
4. Самодай В.П. Технологія готельної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2012. 308 с.

Допоміжна література

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О.С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. Київ: Знання України, 2002. 352 с.
2. Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг / Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Муніч; за ред. проф. В.К. Федорченка. Київ: Вища школа, 2001. 237 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
4. Носова А.О., Самодай В.П. Впровадження сучасних інноваційних технологій в готельній індустрії. *Сучасні проблеми фізичного виховання і спорту школярів і студентів України: матеріали XI Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених з міжнародною участю, (Суми, 28–29 квітня 2011 року): у 2-х т. / М-во освіти і науки, молоді та спорту України; ред. кол.: А.І. Кудренко, Ю.О. Лянной, В.А. Косяк та ін.; наук. ред. Т.О. Лоза. Суми: СумДПУ ім. А.С. Макаренка, 2011. С 189–192.*
5. Пандяк І.Г., Мальська М.П. Особливості використання інформаційних систем у туристичній індустрії України. *Матеріали Міжнародна науково-практичної конференція «Інформаційні технології в управлінні туристичною і курортно-рекреаційною економікою та проблеми підготовки фахівців».* Бердянськ. 2005. С. 5–6.
6. Пандяк І.Г., Мальська М.П. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні. *Наукові записки Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. географія.* Тернопіль. 2006. Вип. 1. С. 82–87.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підруч. [для вищ. навч. заклад.]. Київ: Альтепрес, 2009. 446 с.
8. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посібник / [за ред. проф.: В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Муніч]. Київ: Вища школа, 2001. – 237 с.
9. Шендрік А.М., Самодай В.П. Шляхи популяризації кейтерингових послуг в Україні. *Сучасні проблеми фізичного виховання і спорту школярів і студентів України : матеріали XI Всеукраїнської науковопрактичної конференції молодих учених з міжнародною участю, (Суми, 28–29 квітня 2011 року): у 2-х т. / М-во освіти і науки, молоді та спорту України; ред. кол.: А.І. Кудренко, Ю.О. Лянной, В.А. Косяк та ін.; наук. ред. Т.О. Лоза. Суми: СумДПУ ім. А.С. Макаренка, 2011. С. 238–241.*

ЕЛЕКТРОННІ РЕСУРСИ

Нормативно-правові документи

1. Закон України «Про туризм» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
3. Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
4. Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок встановлення категорій готелям». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
5. Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 90001. ISO/TC No 605 Системи менеджменту якості.
6. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації України No 19 від 16.03.04) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
7. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – No 297 від 15.03.2006-08-0. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF#Text>
8. Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування (Наказ Держстандарту No37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за No236/3529). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0234-99#Text>
9. Законодавча база України. URL: <http://search.ligazakon.ua/search/business/instruction/ua/>

Інші

1. Tourism Highligts. URL: <http://www.unwto.org>
2. Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: <https://hotels24.ua/uk/>
3. Готелі України. URL: https://www.booking.com/index.uk.html?aid=2311236;label=uk-ua-booking-desktop-OXK0dABGmfYiD5lwTMEw6QS653685400986:pl:ta:p1:p2:ac:ap:neg:fi:tikwd-31266867016:lp1012859:li:dec:dm;ws=&gad_source=1&gad_campaignid=19655507904&gbraid=0AAAAAD_Ls1J9b02T0_UjMS-sn6WAyхuHh&gclid=CjwKCAjw0sfHBhB6EiwAQtv5qTGQD5hNdb3yIa_FVEGjCK4B1n7YC0Kkxejh9IdUblfgX7YHPo710hoCMYIQAvD_BwE
4. Готельні технології: 8 трендів для інвестування. URL: <https://hoteltv.com.ua/uk/gostinichnye-technologii-8-trendov-dlya-investirovaniya/>
5. Знайдіть оптимальний готель уже сьогодні. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/hotels>
6. Кращі ціни на санаторії та SPA-готелі. URL: <https://zavod.tours/sanatoriums/>
7. Мережа готелів Premier. URL: <https://www.phnr.com/ua/early-bird>
8. Міжнародний пошуковий та сервісний сайт готелів. URL: <https://www.lhw.com/>
9. Міністерство закордонних справ України. URL: <https://mfa.gov.ua/>
10. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.world-tourism.org>
11. Перегляньте світ за менші гроші. URL: <https://www.agoda.com>
12. Сайт Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
13. Сайт Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
14. Сайт Державної служби туризму і курортів. URL: <http://www.tourism.gov.ua>
15. Сайт Державної служби туризму і курортів. URL: <http://www.tourism.gov.ua>
16. Санаторії України. URL: <https://sanatorii.in.ua/>
17. Цікаві ресторани і кафе України, або де підзарядитися позитивом. URL: <https://www.ukraine-is.com/uk/cikavi-restorani-i-kafe-ukra%D1%97ni-abo-de-pidzaryaditisyarozitivom/>
18. Журнал «Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації». URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/>
19. Електронний журнал «Академія гостинності». URL: <https://e.hotel-rest.com.ua/>

20. Журнал «Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі». URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism>
21. Журнал «Економіка та суспільство». URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/index>
22. Журнал «Інновації та технології в сфері послуг і харчування». URL: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf>

Електронні бібліотеки

1. Бібліотека Рівненського державного гуманітарного університету. URL: <https://library.rshu.edu.ua/>
2. Бібліотеки Конгресу США. URL: <http://www.loc.gov/>
3. Британська бібліотека. URL: <http://www.bl.uk/>
4. Електронна бібліотека української літератури (Канада). URL: <http://www.utoronto.ca/elul/>
5. Електронні бібліотеки. URL: http://ocls.kyivlibs.org.ua/links/electron_bibl.htm
6. Книжкова палата України імені Івана Федорова. URL: <http://www.ukrbook.net/>
7. Мислене древо (Українські інформаційні ресурси для освіти і науки). URL: <http://myslenedrevo.com.ua/studies/pyvovar/>
8. Національна парламентська бібліотека України. URL: <http://www.nplu.org/>
9. Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>
10. Національної бібліотеки Франції. URL: <http://www.bnf.fr/>
11. Рівненська державна обласна бібліотека. URL: <http://libr.rv.ua/>
12. Українська бібліотека — «Джерело». URL: <http://ukrlib.com/>

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

Практикум з основ техніки та технологій: навчально-методичний посібник
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності А5
Професійна освіта (Сфера обслуговування)

Автор-укладач:
Герасименко Олександр Анатолійович

Відповідальний редактор: О.А. Герасименко
Комп'ютерна верстка: О.А. Герасименко

Підписано до друку 27.11.2025 р.
Формат 60*84 1/16. Папір друкарський
Умов. друк. арк. 2,9
Тираж 100 примірників

Відділ інформаційного та мережевого забезпечення
Рівненського державного гуманітарного університету
33028, м. Рівне, вул. С. Бендери, 12.