

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університеті мені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання практичних занять та самостійної роботи
з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за освітньою програмою «Туризм» спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
денної форми навчання

Кам'янець-Подільський, 2025

УДК 378.147:338.48(477)

Методичні рекомендації до виконання практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньою програмою «Туризм» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» денної форми навчання. [Електронне видання] / укл. Марусей Т.В. Кам'янець-Подільський : К-ПНУ, 2025. 97 с.

Укладач:

Марусей Т.В., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Рецензенти:

Ткачук В.В., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки підприємства Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Лаврук В.В., доктор економічних наук, професор, професор кафедри фінансів, банківської справи, страхування та електронних платіжних систем Закладу вищої освіти «Подільський державний університет»

Бичок Н.І., начальник відділу освіти, культури, туризму, молоді та спорту Староушицької селищної ради

Методичні рекомендації до виконання практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» призначені для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньою програмою «Туризм» спеціальності 242 «Туризм і рекреація». Їх мета полягає у наданні студентам чіткого алгоритму виконання практичних завдань з дисципліни «Організація готельного господарства»; формуванні системи знань щодо особливостей організації, функціонування та управління підприємствами готельного господарства; розвитку навичок самостійного аналізу діяльності готельних підприємств, оцінки ефективності управлінських рішень та розробки практичних рекомендацій щодо вдосконалення готельних послуг; забезпеченні інтеграції теоретичної підготовки з практичною діяльністю в умовах сучасного ринку індустрії гостинності; підвищенні рівня професійної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи. Методичні вказівки допомагають студентам орієнтуватися у змісті дисципліни, забезпечують поетапне засвоєння навчального матеріалу та сприяють формуванню умінь застосовувати набуті знання у практичній діяльності.

Затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол № 12 від «26» серпня 2025 року.

Завідувач кафедри



Вероніка БУТОРІНА

ВСТУП

Метою вивчення навчальної дисципліни «організація готельного господарства» є формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок, щодо сутності і структури організації послуг гостинності, системи дій, спрямованих на виробництво, просування та реалізацію готельного продукту в типових та спеціалізованих закладах розміщення.

Вона є одним з обов'язкових курсів програми підготовки фахівців за спеціальністю 242 «Туризм та рекреація» освітньо-професійної програми «Туризм» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти і займає чільне місце в циклі дисциплін, що покращують професійну підготовку фахівців у сфері туризму і рекреації.

Відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

Інтегральна компетентність. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 05. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій .

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні (фахові) компетентності спеціальності (СК):

СК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

СК 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

СК 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК 23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

СК 28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до

різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПРН 14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПРН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Практична робота №1
Тема: ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ СВІТОВОГО ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА

- 1. Сутність індустрії гостинності та її ретроспективний аналіз**
- 2. Виникнення перших закладів гостинності (стародавній світ II тис. до н. е.-V ст.)**
- 3. Початок формування спеціалізованих закладів розміщення (епоха середньовіччя).**
- 4. Розвиток готельної справи в XVI-XX ст.**
- 5. Сучасний розвиток готельного господарства.**
- 6. Процеси концентрації і кооперації в готельному бізнесі.**
- 7. Провідники готельного бізнесу як синонім елегантності та вишуканості в індустрії гостинності**

Питання для самоконтролю

1. Назвіть фактори, які впливають на розвиток сфери гостинності
2. З чим пов'язана періодизація розвитку гостинності та які основні історичні періоди вона охоплює?
3. Які гостинні споруди виконували функцію засобів розміщення до н. е. та збереглися до наших часів?
4. Чим відрізнялася організація обслуговування в постійних дворах Греції та Риму? Чи існувала диференціація в обслуговуванні гостей?
5. Яка роль законів Хамурапі в становленні та розвитку готельної справи?
6. Охарактеризуйте соціальну і суспільну функції таверн в Стародавній Греції
7. Яка роль монастирів в організації постійних дворів?
8. Як називалися постійні двори середньовічного сходу? Розкажіть про особливості їх облаштування.
9. Розкрийте концепцію засобу розміщення «інн».
10. Розкажіть про розвиток сфери готельних послуг в Європі в Новий час.
11. Подумайте, чим відрізнялося готельне обслуговування в європейських і американських готелях в кінці XVIII – першій половині XIX ст.
12. Чим характеризують розвиток готельної справи в новий час?
13. Оцініть внесок Рітца, Марріотта, Статлера, Хілтона в розвиток готельної індустрії.
14. Чим характеризується розвиток індустрії гостинності на початку XX ст.?
15. Розкажіть про перший, другий і третій буми готельної індустрії.
16. Обґрунтуйте необхідність використання інформаційних технологій в готельній справі.

17. Які нові регіони світу випереджальними темпами розвивали готельну індустрію в останні десятиріччя 20 ст.? Чому?

Практичні завдання

Завдання 1. Теоретичний аналіз

Дайте письмові відповіді на запитання:

1. Поясніть поняття **індустрії гостинності** та її основні складові.
2. Які історичні фактори вплинули на виникнення перших закладів гостинності?
3. Чим відрізнялися середньовічні постоялі двори від сучасних готелів?
4. Які зміни у готельному господарстві відбулися в XVI-XX століттях?
5. Які особливості розвитку сучасного готельного бізнесу у світі?

Завдання 2. Заповнення таблиці

Заповніть таблицю, визначивши основні характеристики розвитку готельного господарства.

Історичний період	Основні види закладів розміщення	Характерні особливості	Відомі приклади
Стародавній світ			
Середньовіччя			
XVI-XVIII ст.			
XIX-XX ст.			
Сучасний етап			

Завдання 3. Аналітичне завдання

Поясніть, як розвиток транспорту та торгівлі вплинув на появу та розвиток готелів у різні історичні періоди. (Обсяг відповіді – 8-10 речень.).

Завдання 4. Порівняльна характеристика міжнародних готельних мереж

Оберіть 3 відомі міжнародні мережі (наприклад: Marriott, Hilton, Accor) та порівняйте їх за критеріями:

- 1) Географія присутності
- 2) Кількість готелів
- 3) Категорії брендів
- 4) Особливості сервісу

Оформіть порівняння у вигляді таблиці.

Завдання 5. Аналіз готельних мереж в Україні

1. Знайдіть приклади міжнародних готельних мереж, представлених в Україні (наприклад, Radisson, Ibis, Premier Hotels).

2. Визначте:

- 1) У яких містах вони розташовані
- 2) Які послуги пропонують
- 3) До яких категорій належать (економ, середній, преміум)

Завдання 6. Презентація української готельної мережі

Оберіть одну з національних мереж (наприклад: Optima Hotels & Resorts, Premier Hotels and Resorts) та підготуйте короткий опис:

- 1) Історія створення
- 2) Географія та структура мережі
- 3) Конкурентні переваги
- 4) Приклади готелів у вашому регіоні

Кейсові завдання

Кейс 1. Подорож у Стародавньому світі

Купець із Стародавнього Риму вирушає у далеку подорож торговим шляхом. Під час подорожі він користується заїжджими дворами та місцями для ночівлі.

Питання до кейсу:

1. Які послуги могли надавати такі заклади у той час?
2. Які основні труднощі могли виникати у мандрівників?
3. Чим такі заклади відрізнялися від сучасних готелів?

Кейс 2. Готель у середньовічному місті

У середньовічному європейському місті працює постійний двір, де зупиняються торговці, паломники та мандрівники.

Завдання:

1. Опишіть структуру такого закладу (які приміщення могли бути).
2. Які основні послуги надавалися гостям?
3. Які правила або обмеження могли існувати для відвідувачів?

Кейс 3. Розвиток готельної мережі у XX столітті

Підприємець у XX столітті відкрив кілька готелів у різних містах і вирішив об'єднати їх у мережу.

Питання до кейсу:

1. Які переваги дає створення готельної мережі?
2. Що означають процеси **концентрації** та **кооперації** в готельному бізнесі?
3. Які сучасні міжнародні готельні мережі ви знаєте?

Кейс 4. Сучасний готельний бізнес

Новий готель планує вийти на міжнародний ринок і конкурувати з відомими брендами.

Завдання:

1. Які фактори забезпечують успіх сучасного готелю?
2. Які інновації використовують сучасні готелі для підвищення рівня сервісу?
3. Які вимоги до якості обслуговування існують у світовій індустрії гостинності?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (5-7 речень) про основні етапи розвитку світового готельного господарства та їх значення для сучасної індустрії гостинності.

Тестові завдання

1. Що означає поняття «індустрія гостинності»?

- а) сукупність підприємств харчової промисловості
- б) система підприємств, що займаються лише туризмом
- в) сукупність підприємств, які надають послуги розміщення, харчування та обслуговування гостей
- г) діяльність лише готелів і ресторанів.

2. Коли виникли перші заклади гостинності у світі?

- а) у X-XII ст.
- б) у XV-XVI ст.
- в) у II тисячолітті до н.е.
- г) у XVIII ст.

3. Які заклади розміщення почали активно формуватися в епоху середньовіччя?

- а) курортні готелі
- б) заїжджі двори та постоялі двори
- в) бізнес-готелі
- г) апарт-готелі.

4. Який період характеризується активним розвитком готельної справи та появою перших сучасних готелів?

- а) V-X ст.
- б) XI-XIV ст.
- в) XVI-XX ст.
- г) XXI ст.

5. Що означають процеси концентрації та кооперації в готельному бізнесі?

- а) закриття малих готелів
- б) об'єднання готелів у мережі та співпраця між підприємствами
- в) підвищення цін на проживання
- г) перехід готелів у державну власність.

6. Хто з підприємців вважається символом елегантності та високого рівня обслуговування в готельному бізнесі?

- а) Томас Кук
- б) Генрі Форд
- в) Цезар Рітц
- г) Волт Дісней.

Практична робота №2

Тема: ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

1. **Періодизація та особливості розвитку готельного господарства України**
2. **Готельне господарство України на сучасному етапі**
3. **Особливості функціонування готелів в Україні в умовах воєнного стану**

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте етап зародження готельної справи в Україні. Назвіть види засобів розміщення, характерні для цього періоду.
2. Охарактеризуйте організацію обслуговування в «приймниках мандрівників», будинках при церквах і монастирях України.
3. Особливості розвитку готельної справи України в період «будівельної лихоманки» – останні 20 років XIX ст.
4. Які події сприяли розвитку готельної справи в СРСР загалом і в Україні зокрема? Розкрийте особливості розвитку матеріально–технічної бази туризму на території України в радянські часи
5. Охарактеризуйте діяльність монополіста туристичних послуг «Інтуриста» в Україні.
6. Які причини викликали у 1970-ті – на початку 1980-х рр. справжній «бум» готельного будівництва.
7. Розвиток готельної індустрії у другій половині 90–х років XX ст.
8. Які причини розбудови готельної індустрії на початку XXI сторіччя.
9. Назвіть причини великої кількості «безкатегорійних» готелів в Україні на початку XXI сторіччя.
10. Охарактеризуйте проблемні моменти у функціонуванні ринку готельних послуг України після чемпіонату Європи з футболу «Євро-2012»
11. Які перспективні напрями і тенденції розвитку ринку готельних послуг намітилися в Україні.
12. Задачі і перспективи розвитку вітчизняного готельного оператора.
13. Які основні зміни відбулися у діяльності готелів України після запровадження воєнного стану?
14. Яку роль відіграють готелі у розміщенні внутрішньо переміщених осіб під час війни?
15. Які вимоги безпеки та організаційні заходи повинні враховувати готелі під час воєнного стану?
16. Які економічні труднощі виникають у готельного бізнесу в умовах війни та які шляхи їх подолання?
17. Як змінилися попит на готельні послуги та структура клієнтів у готелях України під час воєнного стану?

Практичні завдання

Завдання 1. Періодизація розвитку готельного господарства України

Складіть таблицю періодів розвитку готельної справи в Україні.

Історичний період	Основні типи закладів розміщення	Характерні особливості	Приклади
Давній період (Київська Русь)			
XVII-XIX ст.			
Радянський період			
Період незалежності України			
Сучасний етап			

Завдання: коротко охарактеризуйте кожен період (3–4 речення).

Завдання 2. Аналітичне завдання

Дайте відповіді на запитання:

1. Які фактори вплинули на розвиток готельного господарства в Україні в різні історичні періоди?
2. Які зміни відбулися у готельній індустрії після здобуття Україною незалежності?
3. Які міжнародні стандарти використовуються в сучасних українських готелях?

Завдання 3. Дослідження сучасного готелю

Оберіть будь-який відомий готель України (у Києві, Львові, Одесі або іншому місті) та проаналізуйте:

1. Клас готелю та його категорію.
2. Основні послуги, які він пропонує.
3. Цільову аудиторію клієнтів.
4. Конкурентні переваги.

Кейсові завдання

Кейс 1. Історичний розвиток

У XVIII столітті в українських містах активно розвивалися **заїжджі двори та трактири**, які обслуговували торговців і мандрівників.

Завдання:

1. Які послуги могли надавати такі заклади?
2. Чим вони відрізнялися від сучасних готелів?
3. Які фактори сприяли їх появі?

Кейс 2. Сучасний готельний ринок

Новий готель відкривається у великому туристичному місті України. Власники хочуть зробити його конкурентоспроможним.

Питання до кейсу:

1. Які фактори впливають на конкурентоспроможність готелю?
2. Які сучасні послуги слід запропонувати клієнтам?
3. Які маркетингові інструменти можна використати для просування готелю?

Кейс 3. Робота готелів під час воєнного стану

Готель у відносно безпечному регіоні України приймає не тільки туристів, а й **внутрішньо переміщених осіб** та волонтерів.

Завдання:

1. Які зміни необхідно внести в організацію роботи готелю?
2. Які заходи безпеки повинні бути впроваджені?
3. Які нові послуги можуть бути затребувані у таких умовах?

Кейс 4. Кризова ситуація

Через воєнний стан потік туристів значно зменшився, і готель має фінансові труднощі.

Завдання:

1. Запропонуйте 3-4 можливі шляхи підтримки діяльності готелю.
2. Які нові цільові групи клієнтів можна залучити?
3. Які державні або міжнародні програми підтримки можуть допомогти бізнесу?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про основні тенденції розвитку готельного господарства України та перспективи його відновлення після війни.

Тестові завдання

1. **Яка основна функція готельного господарства України?**
 - а) виробництво товарів
 - б) перевезення пасажирів
 - в) надання послуг розміщення та обслуговування гостей
 - г) продаж туристичного обладнання.
2. **Де з'явилися перші заклади розміщення на території України?**
 - а) лише у великих містах
 - б) на торговельних шляхах, у містах та при монастирях
 - в) тільки біля морських курортів
 - г) лише біля вокзалів.
3. **Який фактор найбільше вплинув на розвиток готельного господарства України у XX-XXI ст.?**
 - а) розвиток сільського господарства

- б) розвиток туризму, транспорту та міжнародних зв'язків
- в) зменшення населення
- г) скорочення міст.

4. Що характерно для сучасного розвитку готельного господарства України?

- а) повна відмова від нових технологій
- б) відсутність туристів
- в) розвиток готельних мереж, покращення сервісу та впровадження сучасних технологій
- г) закриття всіх готелів.

5. Яка одна з особливостей функціонування готелів в Україні під час воєнного стану?

- а) припинення роботи всіх готелів
- б) використання готелів для розміщення переселенців та волонтерів
- в) заборона проживання людей
- г) робота лише для туристів.

6. Яка роль готелів у підтримці економіки України під час воєнного стану?

- а) вони не впливають на економіку
- б) вони працюють тільки влітку
- в) забезпечують робочі місця, підтримують туризм і допомагають переселенцям
- г) працюють лише для іноземців.

Практична робота №3

Тема: НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

- 8. Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні**
- 9. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу**
- 10. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності**

Питання для самоконтролю

1. Назвіть основні законодавчі акти, на які спирається у своїй діяльності готельне підприємство.
2. Які документи можна віднести до типу адміністративної, а які до спеціальної документації готелю?
3. Назвіть приклади нормативних документів, що регулюють діяльність готельного та туристського підприємства.
4. Визначити основні види експлуатаційно–технологічної документації готелю.
5. Дайте характеристику Правил користування готелем та надання готельних послуг як основного документа, що регулює відносини між адміністрацією готелю та споживачами його послуг.
6. Розкрийте суть і значення сертифікації послуг в готельному господарстві.
7. Види і процедура процесу сертифікації готельних послуг
8. Роль стандартів в сфері надання готельних послуг. Назвіть основні стандарти, які розкривають зміст якості готельних послуг в Україні.
9. Назвіть групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
10. Охарактеризуйте загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
11. Розкрийте суть основних положень ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».
12. Розкрийте суть основних вимог до охорони навколишнього середовища згідно з ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування»
13. Охарактеризуйте порядок оплати готельних послуг згідно з чинними Правилами користування готелями.

Практичні завдання

Завдання 1. Аналіз державного регулювання

Дайте письмові відповіді на запитання:

1. Які державні органи здійснюють регулювання діяльності підприємств готельного господарства в Україні?

2. Які основні закони та нормативні документи регулюють діяльність готелів?
3. Які вимоги висуваються до відкриття та функціонування готелю?
4. Які права та обов'язки мають власники готельних підприємств?

Завдання 2. Робота з нормативними документами

Заповніть таблицю.

Нормативний документ	Основна сфера регулювання	Ключові вимоги
Закон України «Про туризм»		
Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення		
Державні стандарти (ДСТУ) у сфері готельних послуг		
Інші нормативні акти		

Завдання: коротко охарактеризуйте значення кожного документа для діяльності готельних підприємств.

Завдання 3. Стандарти готельного обслуговування

Дайте відповіді на запитання:

1. Що таке стандарти у готельному бізнесі?
2. Які основні критерії класифікації готелів за категоріями (зірками)?
3. Яку роль відіграють стандарти якості у підвищенні конкурентоспроможності готелю?

Завдання 4. Сертифікація послуг

Поясніть:

1. Що таке сертифікація готельних послуг?
2. Які етапи проходження сертифікації?
3. Які переваги отримує готель після сертифікації?

Кейсові завдання

Кейс 1. Відкриття нового готелю

Підприємець планує відкрити готель на 40 номерів у туристичному місті України.

Завдання:

1. Визначте основні нормативно–правові вимоги, які потрібно виконати перед відкриттям готелю.
2. Які документи необхідно отримати?
3. Які державні органи можуть контролювати діяльність такого підприємства?

Кейс 2. Перевірка готелю

До готелю прийшла державна перевірка щодо дотримання стандартів обслуговування та безпеки.

Питання до кейсу:

1. Які аспекти діяльності готелю можуть перевірятися?
2. Які порушення можуть бути виявлені?

3. Які наслідки можливі для готелю у разі недотримання вимог?

Кейс 3. Класифікація готелю

Власник готелю планує отримати категорію **4 зірки**.

Завдання:

1. Які вимоги необхідно виконати для отримання цієї категорії?
2. Які послуги повинні бути обов'язково присутні?
3. Які переваги отримує готель після присвоєння категорії?

Кейс 4. Проблеми із сертифікацією

Готель подав заявку на сертифікацію послуг, але під час перевірки виявлено невідповідність стандартам.

Завдання:

1. Які дії має виконати адміністрація готелю для усунення недоліків?
2. Які документи або процедури потрібно повторити?
3. Як впливає сертифікація на репутацію готелю?

Підсумкове завдання

Підготуйте короткий висновок (6–8 речень) про значення нормативно-правового регулювання та стандартизації для розвитку готельного господарства України.

Тестові завдання

1. Що таке ДСТУ у сфері готельного господарства?

- а) правила для туристів
- б) міжнародні рекомендації
- в) державні стандарти України, що встановлюють вимоги до якості послуг
- г) внутрішні правила готелю.

2. Який документ визначає основні принципи діяльності у сфері туризму та готельного господарства в Україні?

- а) трудовий кодекс
- б) податковий кодекс
- в) закон України «Про туризм»
- г) закон про освіту.

3. Що регулюють стандарти ДСТУ у готельному господарстві?

- а) тільки ціни на проживання
- б) вимоги до якості послуг, обслуговування та умов проживання
- в) кількість працівників у готелі
- г) кількість туристів.

4. Що означає сертифікація послуг у готельному господарстві?

- а) реклама готелю
- б) перевірка туристів
- в) підтвердження відповідності послуг встановленим стандартам якості
- г) продаж номерів.

5. Хто може здійснювати сертифікацію готельних послуг?

- а) будь-який працівник готелю
- б) туристи
- в) спеціальні органи сертифікації
- г) тільки власник готелю.

6. Для чого застосовуються стандарти ДСТУ у готельному бізнесі?

- а) для зменшення кількості клієнтів
- б) для збільшення податків
- в) для забезпечення єдиних вимог до якості готельних послуг
- г) для закриття готелів.

Практична робота №4

Тема: КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ТИПІЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ Й ІНШИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

1. Сутність класифікації та її основних критеріїв.
2. Сучасна класифікація готелів світу.
3. Особливості класифікації готелів різних країн в залежності від комфортабельності.
4. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення України.
5. Типи готелів за функціональним призначенням.

Питання для самоконтролю

14. Дайте визначення понять «засіб розміщення», «готель», «туристський комплекс».
15. За якими ознаками класифікують засоби розміщення?
16. Визначить основні порівняльні характеристики засобів розміщення за призначенням і дайте характеристику різних типів закладів розміщення за типом клієнтури, метою подорожі, засобами пересування туристів.
17. Що таке «готельний комфорт»? Назвіть його основні критерії та показники.
18. Опишіть існуючі у світі типи класифікацій за рівнем комфорту. У чому полягають особливості їх оцінних систем?
19. Чи існує єдина світова (європейська) класифікація готелів за рівнем комфорту? Обґрунтуйте відповідь.
20. Назвіть два типи класифікацій за комфортом, що існують у світі.
21. Дайте характеристику класифікації готелів за рівнем комфорту в Україні.
22. Які критерії лежать в основі класифікації готелів в Україні.
23. Розкрийте суть поняття «готель».
24. Які типи готелів Вам відомі?
25. Розкрийте сутність вимог до засобів розміщення відповідно до ДСТУ 4268:2003.
26. Розкрийте сутність вимог до засобів розміщення відповідно до ДСТУ 4269:2003.
27. Особливості класифікації готелів світу.
28. Розкрийте суть концепцій спеціалізованих готелів.
29. Дайте характеристику пересувним засобам розміщення.
30. Сформулюйте визначення для поняття «оздоровчі засоби розміщення», наведіть приклад.
31. Охарактеризуйте готельні установи для водного туризму.
32. Охарактеризуйте готельні установи для гірськолижного туризму.
33. Що таке «кондомініум» і «таймшер»?

Практичні завдання

Завдання 1. Основи класифікації готелів

Дайте відповіді на запитання:

1. Що таке класифікація готелів і для чого вона застосовується?
2. Які основні критерії використовуються при класифікації готелів?
3. Які фактори впливають на визначення рівня комфортабельності готелю?
4. Чому класифікація готелів важлива для туристів і власників бізнесу?

Завдання 2. Світові системи класифікації

Заповніть таблицю, порівнявши системи класифікації готелів у різних країнах.

Країна	Система класифікації	Основні критерії	Особливості
Франція			
Велика Британія			
США			
Україна			

Завдання: зробіть короткий висновок про відмінності у системах класифікації.

Завдання 3. Класифікація готелів в Україні

Дайте відповіді на запитання на запитання:

1. Яка система класифікації готелів використовується в Україні?
2. Які категорії готелів існують?
3. Які критерії враховуються при присвоєнні категорії готелю?
4. Які органи здійснюють присвоєння категорій?

Завдання 4. Типізація готелів

Заповніть таблицю.

Тип готелю	Основне призначення	Характерні особливості
Бізнес-готель		
Курортний готель		
Туристичний готель		
Бутик-готель		
Апарт-готель		

Кейсові завдання

Кейс 1. Визначення категорії готелю

Готель має такі характеристики:

- 120 номерів;
- ресторан, бар, конференц-зал;
- цілодобова рецепція;
- фітнес-зал і SPA;
- щоденне прибирання номерів;
- додаткові послуги (трансфер, пральня).

Завдання:

1. Визначте можливу категорію готелю (за системою «зірок»).
2. Які додаткові вимоги можуть бути необхідні для отримання цієї категорії?
3. Які послуги варто додати для підвищення категорії?

Кейс 2. Вибір типу готелю

Інвестор планує побудувати готель біля популярного туристичного курорту.

Питання:

1. Який тип готелю доцільно відкрити у такій місцевості?
2. Які послуги повинні бути основними?
3. Які фактори впливають на вибір типу готелю?

Кейс 3. Порівняння міжнародних стандартів

Турист з Європи забронював **4-зірковий готель** в іншій країні і виявив, що рівень сервісу відрізняється від того, до якого він звик.

Завдання:

1. Поясніть, чому можуть виникати такі відмінності.
2. Які фактори впливають на національні системи класифікації?
3. Як міжнародні готельні мережі забезпечують однаковий рівень якості?

Кейс 4. Вибір засобу розміщення

Туристична група планує подорож і шукає варіанти проживання. Є такі варіанти:

- готель
- хостел
- апарт-готель
- мотель

Завдання:

1. Порівняйте ці типи засобів розміщення.
2. Який варіант буде найкращим для:
 - студентської групи
 - сімейної подорожі
 - ділової поїздки
3. Обґрунтуйте свій вибір.

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про значення класифікації та типізації готелів для розвитку міжнародної індустрії гостинності.

Тестові завдання

1. Що означає класифікація готелів?

- а) розподіл готелів за кольором будівлі
- б) поділ готелів за кількістю туристів
- в) поділ готелів на групи за певними ознаками та рівнем обслуговування
- г) поділ готелів за розміром міста.

2. Яка система найчастіше використовується у світі для класифікації готелів?

- а) система літер
- б) система кольорів
- в) система зірок (від 1 до 5)
- г) система номерів.

3. Від чого залежить рівень комфортабельності готелю?

- а) тільки від назви готелю
- б) тільки від кількості працівників
- в) від рівня послуг, обладнання номерів та якості обслуговування
- г) від розташування біля магазину.

4. Яка система класифікації готелів використовується в Україні?

- а) система літер
- б) система балів
- в) система зірок (від 1 до 5)
- г) система кольорів.

5. Що означає типізація готелів?

- а) визначення ціни номерів
- б) поділ готелів за їх функціональним призначенням і видом послуг
- в) реклама готелю
- г) перевірка туристів.

6. Який тип готелю призначений переважно для ділових поїздок?

- а) курортний готель
- б) туристичний готель
- в) бізнес-готель
- г) кемпінг.

Практична робота №5

Тема: АРХІТЕКТУРА ТА ІНТЕР'ЄР У ГОТЕЛІ

1. Вимоги до ділянки під будівництво готелю.
2. Роль архітектури у формуванні іміджу готелів та їх сучасні форми.
3. Концептуальні планувальні рішення готелів.
4. Сутність інтер'єру та особливості його застосування в приміщеннях готелю.

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення архітектури та окресліть її місце у формуванні іміджу готелю.
2. Назвіть та охарактеризуйте чинники впливу на формування архітектурно-планувальних рішень готелю.
3. Тенденції світової архітектури готелів.
4. Назвіть основні принципи, що беруться до уваги при проектуванні та спорудженні будівлі готелю.
5. Які вимоги висуваються до ділянки під будівництво готелю.
6. Назвіть та охарактеризуйте головні типи планування споруд готелів.
7. Назвіть існуючі форми планів будівель готелю.
8. Сутність і роль інтер'єру у формуванні концептуального рішення готелю.
9. Що включає в себе поняття «загальний комфорт» внутрішнього простору готелю.
10. Назвіть основні принципи меблювання в готелі.

Практичні завдання

Завдання 1. Вимоги до ділянки для будівництва готелю

Дайте відповіді на запитання:

1. Які основні вимоги висуваються до земельної ділянки для будівництва готелю?
2. Які фактори необхідно враховувати при виборі місця розташування готелю?
3. Як транспортна доступність впливає на успішність готелю?
4. Чому важливо враховувати екологічні та санітарні умови місцевості?

Завдання 2. Роль архітектури у формуванні іміджу готелю

Заповніть таблицю.

Тип архітектурного стилю	Основні характеристики	Приклад використання у готелях
Класичний		
Сучасний (модерн, хай-тек)		
Національний стиль		
Еко-архітектура		

Завдання: зробіть короткий висновок про вплив архітектури на сприйняття готелю клієнтами.

Завдання 3. Планувальні рішення готелів

Заповніть таблицю.

Зона готелю	Основне призначення	Приклади приміщень
Житлова зона		
Адміністративна зона		
Зона громадського обслуговування		
Господарська зона		

Завдання: поясніть, чому важливо правильно організувати зонування готелю.

Завдання 4. Інтер'єр готельних приміщень

Дайте відповідь на запитання:

1. Що таке інтер'єр у готельному господарстві?
2. Які основні елементи формують інтер'єр готелю?
3. Які вимоги висуваються до інтер'єру номерів, холу та ресторану готелю?
4. Як дизайн інтер'єру впливає на комфорт гостей?

Кейсові завдання

Кейс 1. Вибір місця для будівництва готелю

Інвестор планує побудувати новий готель і розглядає три варіанти розташування:

- центр великого міста
- туристичний курорт
- територія біля автомагістралі

Завдання:

1. Проаналізуйте переваги та недоліки кожного варіанту.
2. Який тип готелю найбільше підходить для кожної локації?
3. Які фактори є вирішальними при виборі ділянки?

Кейс 2. Формування іміджу готелю

Новий готель хоче виділитися серед конкурентів завдяки унікальній архітектурі.

Питання:

1. Які архітектурні рішення можуть зробити готель впізнаваним?
2. Як архітектура може відображати концепцію готелю?
3. Які сучасні тенденції існують у проектуванні готелів?

Кейс 3. Планування внутрішнього простору

Проектувальники готелю планують внутрішню структуру будівлі.

Завдання:

1. Які основні функціональні зони повинні бути передбачені?
2. Як правильно організувати рух гостей та персоналу?
3. Які приміщення є обов'язковими для готелю середнього класу?

Кейс 4. Дизайн інтер'єру

Готель орієнтується на міжнародних туристів і хоче створити сучасний інтер'єр.

Завдання:

1. Запропонуйте концепцію дизайну для:
 - холу
 - номерів
 - ресторану готелю
2. Які кольори, матеріали та освітлення варто використати?
3. Як дизайн може впливати на атмосферу та комфорт гостей?

Підсумкове завдання

Підготуйте короткий висновок (6-8 речень) про значення архітектури та інтер'єру у формуванні конкурентоспроможності готелю.

Тестові завдання

1. Які вимоги висуваються до ділянки під будівництво готелю?

- а) відсутність під'їзних шляхів
- б) розташування лише за містом
- в) зручне розташування, наявність транспортного доступу та відповідність будівельним нормам
- г) близькість тільки до промислових зон.

2. Яку роль відіграє архітектура у формуванні іміджу готелю?

- а) не має значення для готелю
- б) впливає тільки на ціну номерів
- в) створює зовнішній вигляд готелю та формує перше враження гостей
- г) впливає тільки на кількість працівників.

3. Що означають планувальні рішення готелів?

- а) вибір кольору меблів
- б) раціональне розміщення приміщень та зон у будівлі готелю
- в) кількість туристів у готелі
- г) вибір реклами готелю.

4. Що означає поняття «інтер'єр» у готелі?

- а) зовнішній вигляд будівлі
- б) територія біля готелю
- в) внутрішнє оформлення приміщень, меблі, освітлення та декоративні

елементи

г) система бронювання номерів.

5. Яка основна мета інтер'єру в готелі?

а) зменшення площі номерів

б) економія електроенергії

в) створення комфорту та приємної атмосфери для гостей

г) збільшення кількості поверхів.

6. Які приміщення належать до основних у готелі?

а) лише складські приміщення

б) тільки кабінети адміністрації

в) номери, хол, рецепція та зони обслуговування гостей

г) тільки технічні приміщення.

Практична робота №6

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ НЕЖИТЛОВОЇ ГРУПИ

1. Організація приміщень вестибюльної групи.
2. Організація приміщень побутового обслуговування і торгівлі.
3. Організація службових, господарських та виробничих приміщень.
4. Організація приміщень культурно-дозвілєвого призначення.
5. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть і дайте коротку характеристику головних функціональних типів приміщень вестибюльної групи у готелях.
2. У чому полягає особливість формування вестибюльної групи приміщень готелів і ресторанів?
3. Від чого залежить наявність приміщень культурно–масового обслуговування і спортивно-рекреаційних, їх склад?
4. Згідно з якими критеріями формується група приміщень адміністрації готельного підприємства?
5. Що входить до групи службових і господарських приміщень, групи приміщень інженерного устаткування готельного підприємства?
6. Обґрунтуйте необхідність наявності групи приміщень торгово–побутового обслуговування в структурі готелю.
7. Основні вимоги, що висуваються до басейнів, спортивних та тренажерних залів.

Практичні завдання

Завдання 1. Організація приміщень вестибюльної групи

Дайте відповіді на запитання:

1. Які приміщення входять до складу вестибюльної групи готелю?
2. Які функції виконує вестибюль у готелі?
3. Які вимоги висуваються до планування та дизайну вестибюлю?
4. Як організація вестибюлю впливає на перше враження гостей?

Завдання 2. Приміщення побутового обслуговування і торгівлі

Заповніть таблицю.

Тип приміщення	Основне призначення	Приклади
Побутового обслуговування		
Торговельні приміщення		
Сервісні послуги		

Завдання: поясніть, чому наявність таких приміщень є важливою для сучасного готелю.

Завдання 3. Службові, господарські та виробничі приміщення

Заповніть таблицю.

Вид приміщення	Основне призначення	Приклади
Службові		
Господарські		
Виробничі		

Завдання: поясніть роль цих приміщень у забезпеченні безперебійної роботи готелю.

Завдання 4. Приміщення культурно-дозвілєвого призначення

Дайте відповіді:

1. Які приміщення можуть використовуватися для культурно-дозвілєвої діяльності в готелі?
2. Які заходи можуть проводитися у таких приміщеннях?
3. Як наявність таких зон впливає на привабливість готелю?

Завдання 5. Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення

Дайте відповіді на запитання:

1. Які приміщення входять до фізкультурно-оздоровчої інфраструктури готелю?
2. Які послуги можуть надаватися у цих приміщеннях?
3. Чому такі зони є важливими для сучасних готелів?

Кейсові завдання

Кейс 1. Організація вестибюлю

Новий готель планує облаштувати сучасний вестибюль.

Завдання:

1. Які основні функціональні зони повинні бути передбачені у вестибюлі?
2. Як правильно організувати роботу рецепції?
3. Які елементи інтер'єру можуть покращити комфорт гостей?

Кейс 2. Розширення послуг готелю

Адміністрація готелю планує додати нові послуги для гостей.

Питання:

1. Які приміщення побутового обслуговування можна відкрити в готелі?
2. Які торговельні об'єкти можуть бути вигідними для готелю?
3. Як це вплине на конкурентоспроможність готелю?

Кейс 3. Оптимізація службових приміщень

У готелі виникли проблеми з організацією роботи персоналу через незручне розташування службових приміщень.

Завдання:

1. Які приміщення необхідні для ефективної роботи персоналу?
2. Як правильно організувати їх розташування?
3. Які наслідки може мати неправильне планування?

Кейс 4. Розвиток дозвіллевої інфраструктури

Готель хоче збільшити кількість гостей шляхом розвитку дозвіллевої інфраструктури.

Завдання:

1. Які культурно-дозвіллевi приміщення можна створити?
2. Які заходи можна організувати для гостей?
3. Як це може вплинути на популярність готелю?

Кейс 5. Створення оздоровчого комплексу

Власники готелю планують створити **фітнес та SPA-зону**.

Завдання:

1. Які приміщення повинні входити до оздоровчого комплексу?
2. Які послуги можуть надаватися гостям?
3. Які вимоги до безпеки та комфорту потрібно врахувати?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про значення правильної організації нежитлових приміщень для ефективної роботи готелю та підвищення якості обслуговування гостей.

Тестові завдання

1. Які приміщення належать до вестибюльної групи готелю?

- а) склади та технічні кімнати
- б) хол, рецепція, гардероб та зона очікування
- в) пральня та кухня
- г) службові кабінети.

2. Для чого призначені приміщення побутового обслуговування і торгівлі в готелі?

- а) тільки для працівників
- б) для зберігання обладнання
- в) для надання додаткових послуг гостям (магазини, перукарня, побутові послуги).
- г) для проведення нарад.

3. Що належить до службових, господарських та виробничих приміщень готелю?

- а) номери для гостей
- б) ресторан та бар
- в) кабінети адміністрації, склади, пральня та технічні приміщення
- г) конференц-зали.

4. Яке призначення приміщень культурно-дозвілєвого призначення у готелі?

- а) зберігання інвентарю
- б) проживання персоналу
- в) організація відпочинку та розваг гостей
- г) приймання товарів.

5. Що може належати до приміщень культурно-дозвілєвого призначення?

- а) склад продуктів
- б) пральня
- в) конференц-зала, концертна зала, ігрові кімнати
- г) технічна кімната.

6. Які приміщення належать до фізкультурно-оздоровчого призначення в готелі?

- а) складські приміщення
- б) службові кабінети
- в) тренажерний зал, басейн, сауна
- г) пральня та кухня.

Практична робота №8

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ЖИТЛОВОЇ ГРУПИ

1. Організація приміщень житлової групи.
2. Характеристика типів номерів.
3. Вимоги до оснащення номерів.

Питання для самоконтролю

1. Структура та призначення приміщень житлової групи.
2. Вкажіть вимоги до організації приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
3. Охарактеризуйте призначення віталень, холів, коридорів.
4. Основні вимоги до оснащення готельних номерів.
5. Який інвентар повинні мати різні види санвузлів.
6. Способи розміщення меблів у номерах та їх характеристика.
7. Назвіть та опишіть основні типи номерів.
8. Класифікація номерів за призначенням.
9. Класифікація готельних номерів за кількістю кімнат.
10. Класифікація готельних номерів залежно від виду, що відкривається з вікон.

Практичні завдання

Завдання 1. Організація приміщень житлової групи

Дайте відповіді на запитання:

1. Що входить до складу житлової групи приміщень готелю?
2. Які функції виконує житлова зона у готелі?
3. Які вимоги висувуються до планування житлових приміщень?
4. Які фактори впливають на комфорт проживання гостей?

Завдання 2. Типи готельних номерів

Заповніть таблицю.

Тип номера	Характеристика	Для яких гостей призначений
Standard		
Single		
Double		
Suite		
Family room		
Apartment		

Завдання: визначте, який тип номера є найбільш популярним у готелях середнього класу.

Завдання 3. Вимоги до оснащення номерів

Заповніть таблицю.

Елемент оснащення	Призначення
Ліжко	
Шафа для одягу	
Робочий стіл	
Телевізор	
Міні-бар	
Санвузол	

Завдання: поясніть, як оснащення номера впливає на рівень комфорту та категорію готелю.

Завдання 4. Аналіз номерного фонду

Дайте відповідь на запитання:

1. Що таке номерний фонд готелю?
2. Які фактори впливають на його структуру?
3. Які вимоги до санітарного стану номерів?
4. Як категорія готелю впливає на оснащення номерів?

Кейсові завдання

Кейс 1. Планування житлової зони

Новий готель планує створити комфортну житлову зону для гостей.

Завдання:

1. Які приміщення повинні входити до житлової групи?
2. Як правильно організувати розташування номерів на поверсі?
3. Які фактори потрібно врахувати для забезпечення комфорту гостей?

Кейс 2. Вибір типів номерів

Інвестор буде готель на 80 номерів і повинен визначити структуру номерного фонду.

Завдання:

1. Запропонуйте оптимальне співвідношення типів номерів.
2. Які номери повинні бути обов'язково представлені?
3. Які номери можуть бути найбільш прибутковими?

Кейс 3. Оснащення номерів

Готель планує оновити оснащення номерів для підвищення своєї категорії.

Завдання:

1. Які елементи оснащення необхідно додати?
2. Які сучасні технології можна впровадити у номерах?
3. Як це вплине на рівень комфорту гостей?

Кейс 4. Скарга гостя

Гість поскаржився на незручності у номері: недостатнє освітлення, відсутність робочого місця та шум.

Завдання:

1. Які помилки були допущені при організації номера?
2. Які зміни необхідно внести для покращення умов проживання?
3. Як уникнути подібних скарг у майбутньому?

Підсумкове завдання

Підготуйте короткий висновок (6–8 речень) про значення правильної організації житлової групи приміщень та оснащення номерів для забезпечення високої якості готельних послуг.

Тестові завдання

1. Що належить до приміщень житлової групи готелю?

- а) рецепція та хол
- б) кухня та склад
- в) номери для проживання гостей та допоміжні приміщення на поверсі
- г) службові кабінети.

2. Які типи номерів найчастіше зустрічаються у готелях?

- а) складські та технічні
- б) одномісні, двомісні, сімейні, люкс
- в) виробничі
- г) адміністративні.

3. Що характеризує номер типу «люкс»?

- а) відсутність меблів
- б) тільки одне ліжко
- в) підвищений рівень комфорту, більша площа та додаткові зручності
- г) мінімальна площа.

4. Яка основна вимога до оснащення готельного номера?

- а) відсутність меблів
- б) тільки наявність ліжка
- в) забезпечення комфорту та необхідних умов для проживання гостей
- г) наявність лише телевізора.

5. Що впливає на рівень комфорту житлового номера готелю?

- а) тільки кількість поверхів
- б) зовнішній вигляд будівлі
- в) площа номера, меблювання, освітлення та санітарні умови
- г) кількість працівників готелю.

6. Для чого організується житлова група приміщень у готелі?

- а) для зберігання товарів
- б) для роботи персоналу
- г) для проведення конференцій.

Практична робота №8

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ

1 Функції і завдання служби прийому і розміщення

2 Організація роботи служби прийому і розміщення

3 Технологія прийому та реєстрації в готелі

Питання для самоконтролю

1. Які особливості організації роботи служби прийому та розміщення?
2. Які нормативні документи регулюють діяльність служби прийому та розміщення?
3. Які основні функції виконує служба прийому та розміщення?
4. Які виділяють етапи процесу обслуговування гостей в готелі?
5. Які вимоги висуваються до співробітників служби прийому та розміщення?
6. Чим відрізняється процес оформлення проживання у готелі громадянина України та іноземного громадянина?
7. Як відбувається поселення в готель групи туристів?
8. Охарактеризуйте міжнародні стандарти колірного позначення структури заїзду та контингенту гостей.
9. Яку інформацію про стан номерного фонду повинен знати черговий адміністратор?
10. В яких випадках можуть виникати зміни в рахунку клієнта?
11. Як здійснюється повернення коштів гостю, якщо сплачена при поселенні сума не використана повністю?
12. Які методи розрахунку можуть використовуватися в готелях?
13. Як відбувається оформлення від'їзду клієнта?

Практичні завдання

Завдання 1. Функції і завдання служби прийому і розміщення

Дайте відповіді на запитання:

1. Які основні функції виконує служба прийому і розміщення у готелі?
2. Які завдання покладаються на персонал рецепції?
3. Яку роль відіграє служба прийому і розміщення у формуванні іміджу готелю?
4. Які основні вимоги висуваються до працівників цієї служби?

Завдання 2. Організація роботи служби

Заповніть таблицю.

Посада	Основні обов'язки
Адміністратор рецепції	
Порт'є	
Консьєрж	
Касир	
Швейцар	

Завдання: поясніть, чому чіткий розподіл обов'язків важливий для ефективної роботи служби.

Завдання 3. Технологія прийому та реєстрації гостей

Розташуйте етапи прийому гостей у правильній послідовності:

- реєстрація гостя
- зустріч гостя
- оформлення документів
- надання ключа від номера
- оплата або гарантія оплати
- супровід до номера.

Завдання: коротко опишіть кожний етап.

Завдання 4. Робота з бронюванням

Дайте відповіді на запитання:

1. Які способи бронювання номерів існують у готелях?
2. Які основні види бронювання застосовуються?
3. Які дії виконує адміністратор під час підтвердження бронювання?

Кейсові завдання

Кейс 1. Прибуття гостя до готелю

До готелю прибув турист, який має попереднє бронювання номера.

Завдання:

1. Опишіть послідовність дій адміністратора під час реєстрації гостя.
2. Які документи необхідні для поселення?
3. Які додаткові послуги можна запропонувати гостю?

Кейс 2. Конфліктна ситуація

Гість прибув до готелю, але виявилось, що його бронювання відсутнє у системі.

Питання:

1. Які дії повинен виконати адміністратор?
2. Як можна вирішити ситуацію, щоб задовольнити гостя?
3. Які заходи можна впровадити, щоб уникнути подібних ситуацій у майбутньому?

Кейс 3. Робота з іноземними туристами

До готелю прибуває група іноземних туристів.

Завдання:

1. Які особливості реєстрації іноземних гостей?
2. Які документи можуть бути необхідні?
3. Які вимоги до комунікації з такими клієнтами?

Кейс 4. Перевантаження рецепції

У готелі одночасно прибуває велика група гостей, що створює чергу на рецепції.

Завдання:

1. Які дії повинна виконати служба прийому і розміщення?
2. Як оптимізувати процес реєстрації гостей?
3. Які технології можуть допомогти у таких ситуаціях?

Тестові завдання

1. **Яка основна функція служби прийому і розміщення в готелі?**
 - а) прибирання номерів
 - б) організація харчування

- в) реєстрація, поселення та обслуговування гостей
- г) ремонт обладнання.

2. Яке завдання служби прийому і розміщення?

- а) тільки продаж номерів
- б) забезпечення швидкого поселення та виселення гостей
- в) контроль кухні
- г) охорона території.

3. Хто працює у службі прийому і розміщення?

- а) кухарі
- б) прибиральники
- в) адміністратори, портье та менеджери рецепції
- г) технічний персонал.

4. Що включає технологія прийому гостей у готелі?

- а) тільки оформлення документів
- б) зустріч, реєстрацію, оформлення проживання та надання інформації
- в) приготування їжі
- г) ремонт номерів.

5. Який документ зазвичай необхідний для реєстрації в готелі?

- а) шкільний щоденник
- б) паспорт або інший документ, що посвідчує особу
- в) медична картка
- г) довідка з роботи.

6. Для чого здійснюється реєстрація гостей у готелі?

- а) для реклами готелю
- б) для підрахунку туристів у світі
- в) для обліку гостей та оформлення проживання
- г) для перевірки кухні.

Практична робота №9

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ

1. Функції і завдання відділу бронювання в готелі.
2. Типи резервування (бронювання).
3. Технологія бронювання.

Питання для самоконтролю

1. Характеристика служби бронювання.
2. Джерела і канали отримання готелем запитів на бронювання номерів.
3. Правила роботи служби бронювання з Інтернетом, телефоном, факсом і глобальними комп'ютерними мережами.
4. Порядок бронювання місць і номерів у готелі.
5. Види і способи бронювання (гарантоване, негарантоване, «подвійне» бронювання, через системи Інтернет-бронювання, на сайті готелю, по факсу, телефону).
6. Види заявок на бронювання.
7. Послідовність і технологія резервування місць у готелі.
8. Особливості резервування для туристських груп та іноземців.
9. Попереднє замовлення, карта броні, групове дозвіл, візитна карта гостя, особливості візового режиму на території України для іноземних громадян.
10. Підтвердження бронювання.
11. Правила анулювання бронювання.
12. Документація служби бронювання.
13. Ведення обліку та зберігання звітних документів.
14. Складання заявки на бронювання для таких категорій клієнтів: туристська група, група іноземців, індивідуал.
15. Інформаційні та телекомунікаційні технології для забезпечення процесу бронювання.

Практичні завдання

Практичне завдання 1. Визначення етапів бронювання номерів

Мета: сформулювати розуміння основних етапів процесу бронювання готельних послуг.

Завдання:

Розташуйте етапи бронювання номерів у правильній послідовності:

- підтвердження бронювання клієнту
- отримання запиту на бронювання
- внесення даних у систему бронювання
- перевірка наявності вільних номерів
- оформлення заявки клієнта
- гарантування або оплата бронювання

Додаткові питання:

1. Які канали бронювання використовують сучасні готелі?

2. Яка різниця між гарантованим та негарантованим бронюванням?

Практичне завдання 2. Оформлення заявки на бронювання

Мета: навчитися правильно оформлювати заявку на бронювання готельного номера.

Умова:

До готелю звернувся клієнт із таким запитом:

- дата заїзду: 15 червня
- дата виїзду: 18 червня
- кількість гостей: 2 особи
- тип номера: двомісний стандарт
- тип харчування: сніданок
- додаткові побажання: ранній заїзд

Завдання:

1. Визначити основні параметри бронювання.
2. Оформити заявку на бронювання номера.
3. Скласти підтвердження бронювання для клієнта.

Практичне завдання 3. Аналіз каналів бронювання

Мета: ознайомитися з основними каналами бронювання готельних послуг.

Завдання: заповніть таблицю.

Канал бронювання	Переваги	Недоліки
Пряме бронювання через сайт готелю		
Онлайн-платформи бронювання		
Туристичні агенції		
Телефонне бронювання		

Практичне завдання 4. Розрахунок вартості проживання

Мета: навчитися розраховувати вартість проживання у готелі.

Умова:

- ціна номера: 1200 грн за ніч
- кількість ночей: 4
- додаткова послуга (сніданок): 150 грн з особи за день
- кількість гостей: 2

Завдання:

1. Розрахувати загальну вартість проживання.
2. Визначити вартість додаткових послуг.
3. Підрахувати загальну суму до оплати.

Практичні кейси

Кейс 1. Подвійне бронювання (overbooking)

Ситуація:

Гість прибув до готелю, але виявилось, що його номер уже зайнятий через помилку в системі бронювання.

Завдання для аналізу:

1. Визначити причини виникнення ситуації.
2. Запропонувати алгоритм дій адміністратора готелю.
3. Які компенсації може запропонувати готель?

Кейс 2. Скасування бронювання

Ситуація:

Гість забронював номер за 10 днів до заїзду, але вирішив скасувати бронювання за 1 день до прибуття.

Завдання:

1. Які правила скасування бронювання можуть діяти у готелі?
2. Які штрафні санкції можуть застосовуватися?
3. Які дії має виконати адміністратор готелю?

Кейс 3. Групове бронювання номерів

Ситуація:

Туристична група з **20 осіб** планує проживання у готелі протягом **3 днів**.

Умови:

- тип номерів: двомісні
- тип харчування: сніданок
- необхідні додаткові послуги: конференц-зал

Завдання:

1. Розрахувати кількість необхідних номерів.
2. Описати порядок бронювання для групи.
3. Скласти перелік документів для оформлення бронювання.

Кейс 4. Онлайн-бронювання

Ситуація:

Гість забронював номер через онлайн-платформу, але під час заселення виявилось, що у бронюванні вказано іншу категорію номера.

Питання для аналізу:

1. Які можливі причини виникнення помилки?
2. Які дії повинен виконати адміністратор готелю?
3. Як можна запобігти таким ситуаціям?

Тестові завдання

1. Яка основна функція відділу бронювання в готелі?

- а) прибирання номерів
- б) обслуговування ресторану
- в) прийом, обробка та підтвердження замовлень на проживання гостей
- г) контроль технічного обладнання.

2. Яке завдання відділу бронювання?

- а) організація культурних заходів
- б) забезпечення наявності вільних номерів та ефективного планування їх завантаження

- в) підготовка харчування
- г) охорона території.

3. Які типи бронювання найчастіше використовуються у готельній практиці?

- а) тільки особисте
- б) телефонне, електронне, через агентства та особисте
- в) тільки через соціальні мережі
- г) тільки на місці.

4. Що таке «технологія бронювання»?

- а) приготування номерів
- б) реклама готелю
- в) послідовність дій при прийомі, обробці та підтвердженні бронювання номерів
- г) підрахунок гостей.

5. Що необхідно для підтвердження бронювання номеру?

- а) паспорт адміністратора
- б) меню ресторану
- в) дані гостя та підтвердження від готелю (електронне або письмове)
- г) ключ від номеру.

6. Що означає «гарантоване бронювання» у готельній справі?

- а) бронювання без зазначення дати
- б) бронювання лише на один день
- в) резервування номера з підтвердженням оплати або банківської гарантії
- г) бронювання, яке можна скасувати будь-коли без умов.

Практична робота №10

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ

4. Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.
5. Підготовка покоївки до роботи.
6. Технологія прибиральних робіт в приміщеннях житлової
7. групи.
8. Технологія прибиральних робіт приміщень загального користування та території.
9. Організація роботи білизняного господарства.
10. Організація обслуговування VIP гостей.

Питання для самоконтролю

1. Наведіть склад служби експлуатації номерного фонду.
2. Охарактеризуйте типове оснащення житлових номерів.
3. Проаналізуйте особливості прибиральних робіт у громадських приміщеннях готелю.
4. Охарактеризуйте особливості проведення генерального прибирання в номерах готелю та визначте його періодичність.
5. Визначте послідовність та особливості прибиральних робіт після виїзду клієнтів.
6. У чому полягає сутність поточного прибирання в номерах готелю? Наведіть умови його здійснення.
7. Проаналізуйте процес здійснення проміжного прибирання в номерах готелю.
8. Які особливості має організація робочого місця покоївки?
9. Наведіть та охарактеризуйте основні прибиральні засоби й інвентар готелю; визначте умови його зберігання та експлуатації.
10. Визначте необхідні миючі засоби для догляду за паркетною, дощатою, пофарбованою підлогою; віконними рамами, дверима, підвіконням.
11. Наведіть послідовність прибиральних робіт санітарних вузлів загального користування, санітарних вузлів в готельних номерах.
12. Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт.
13. Охарактеризуйте процес перевірки наявності й придатності меблів, обладнання, інвентарю.

14.Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно–гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

15.Складові технологічних циклів прибиральних робіт: 3.Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».

16.Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства.

17.Прибирання та дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни.

18.Контроль якості прибирання та утримання житлового фонду готельного господарства.

19.Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт.

20.Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт.

21.Підготовка покоївки до роботи.

22.Система обліку і зберігання матеріальних цінностей номерного фонду.

23.Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибракування і списування білизни.

Практичні завдання

Завдання 1. Структура служби експлуатації номерного фонду

Заповніть таблицю.

Посада	Основні обов'язки
Менеджер служби експлуатації номерного фонду	
Старша покоївка	
Покоївка	
Працівник пральні	
Працівник білизняного господарства	

Завдання: поясніть роль кожної посади у забезпеченні якісного обслуговування гостей.

Завдання 2. Підготовка покоївки до роботи

Дайте відповіді на запитання:

1. Які етапи підготовки покоївки до робочого дня?
2. Які інструменти та інвентар необхідні для прибирання номерів?
3. Які правила гігієни та зовнішнього вигляду повинні дотримуватися покоївки?

Завдання 3. Технологія прибирання номерів

Заповніть таблицю.

Вид прибирання	Основна характеристика	Коли проводиться
Поточне		
Генеральне		
Після виїзду гостя		
Підготовка номера до		

заселення		
-----------	--	--

Завдання 4. Прибирання приміщень загального користування

Дайте відповіді на запитання:

1. Які приміщення належать до приміщень загального користування?
2. Які вимоги висуваються до їх санітарного стану?
3. Як часто повинно проводитися їх прибирання?

Завдання 5. Організація білизняного господарства

Заповніть таблицю.

Вид білизни	Призначення	Особливості зберігання
Постільна білизна		
Рушники		
Столова білизна		
Формений одяг персоналу		

Завдання: поясніть, чому правильна організація білизняного господарства є важливою для роботи готелю.

Завдання 6. Обслуговування VIP-гостей

Дайте відповіді:

1. Хто належить до категорії VIP-гостей?
2. Які особливості підготовки номера для таких гостей?
3. Які додаткові послуги можуть надаватися VIP-клієнтам?

Кейсові завдання

Кейс 1. Організація роботи покоївок

У готелі на 120 номерів працює 6 покоївок, і адміністрація помітила, що прибирання номерів займає занадто багато часу.

Завдання:

1. Які причини можуть впливати на низьку ефективність роботи?
2. Як можна оптимізувати роботу покоївок?
3. Які стандарти прибирання варто запровадити?

Кейс 2. Скарга гостя на чистоту номера

Гість поскаржився, що номер був недостатньо прибраний перед заселенням.

Завдання:

1. Які помилки могли бути допущені персоналом?
2. Які дії має виконати адміністрація готелю?
3. Які заходи допоможуть уникнути подібних ситуацій?

Кейс 3. Організація роботи пральні

У готелі виникла проблема з нестачею чистої постільної білизни.

Завдання:

1. Які причини можуть призвести до такої ситуації?
2. Які заходи потрібно вжити для покращення роботи білизняного господарства?
3. Як правильно організувати облік білизни?

Кейс 4. Підготовка номера для VIP-гостя

До готелю має прибути важливий VIP-гість.

Завдання:

1. Які особливі вимоги висуваються до підготовки номера?
2. Які додаткові елементи сервісу можна запропонувати?
3. Як персонал повинен взаємодіяти з таким гостем?

Кейс 5. Прибирання території готелю

Готель має велику прилеглу територію, але гості скаржаться на недостатню чистоту.

Завдання:

1. Які заходи потрібно вжити для покращення санітарного стану території?
2. Як організувати роботу персоналу, відповідального за прибирання?
3. Які стандарти чистоти повинні бути встановлені?

Підсумкове завдання

Підготуйте короткий висновок (6-8 речень) про значення ефективної організації роботи служби експлуатації номерного фонду для забезпечення високого рівня обслуговування гостей у готелі.

Тестові завдання

1. Що входить до структури служби експлуатації номерного фонду та обслуговування готелю?

- а) лише рецепція
- б) тільки кухня
- в) покоївки, прибиральниці, пральня, технічний персонал та адміністрація служби
- г) тільки охорона.

2. Що є основною підготовкою покоївки до роботи?

- а) оформлення документів
- б) зустріч гостей
- в) підготовка інвентарю, миючих засобів та плану прибирання номерів
- г) бронювання номерів.

3. Що включає технологія прибирання номерів житлової групи?

- а) лише протирання меблів
- б) тільки зміну постільної білизни
- в) прибирання поверхонь, зміну постільної білизни, санітарну обробку та поповнення міні-бару
- г) лише провітрювання.

4. Що включає прибирання приміщень загального користування та території готелю?

- а) тільки прибирання номерів
- б) лише приготування їжі

- в) прибирання холів, коридорів, вестибюлів, сходів, прибудинкової території та прилеглих зон
- г) тільки миття вікон.

5. Яка основна функція білизняного господарства готелю?

- а) приготування їжі
- б) організація турів
- в) прання, сушіння, прасування та розподіл постільної та рушникової білизни
- г) бронювання номерів.

6. Що відрізняє обслуговування VIP гостей від стандартного?

- а) менше уваги персоналу
- б) стандартні послуги без додатків
- в) підвищена увага, індивідуальні послуги, додаткові зручності та персоналізоване обслуговування
- г) відсутність прибирання.

7. Яка основна мета служби експлуатації номерного фонду?

- а) підготовка конференц-залів
- б) організація харчування
- в) забезпечення чистоти, комфорту та безпеки проживання гостей
- г) перевірка туристів на рецепції

Практична робота №11

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВ ПРИ ГОТЕЛЯХ

1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях.
2. Умови, системи та методи харчування в готелях.
3. Організація сніданків в готелі.
4. Організація шведського столу в ресторані при готелі.
5. Особливості обслуговування в номерах готелю.
6. Організація інших видів обслуговування.

Питання для самоконтролю

1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів.
2. Методи обслуговування:
 - а) характеристика форм самообслуговування;
 - б) характеристика форм обслуговування офіціантами.
3. Організація додаткових послуг в ЗРГ.
4. Меню, види меню.
5. Основні правила подачі страв.
6. Організація повсякденного обслуговування споживачів.
7. Організація обслуговування мешканців в номерах.
8. Організація сніданків в готелі.
9. Організація роботи «Room-service».
10. Організація роботи міні-барів.
11. Особливості обслуговування в конференц-залах.

Практичні завдання

Завдання 1. Типи підприємств ресторанного господарства при готелях

Заповніть таблицю.

Тип підприємства	Характеристика	Основні функції
Ресторан		
Бар		
Кафе		
Буфет		
Банкетна служба		

Завдання: поясніть значення ресторанного господарства для діяльності готелю.

Завдання 2. Системи харчування в готелях

Дайте відповіді на запитання:

1. Які існують основні системи харчування в готелях?
2. Що означають умови харчування «all inclusive», «bed and breakfast»?
3. Які фактори впливають на вибір системи харчування?
4. Як система харчування впливає на задоволеність гостей?

Завдання 3. Організація сніданків у готелі

Відповіді оформіть у вигляді короткого опису.

1. Які види сніданків використовуються у готелях?
2. Які продукти повинні входити до меню сніданку?
3. Які особливості обслуговування гостей під час сніданку?

Завдання 4. Організація шведського столу

Заповніть таблицю.

Елемент	Характеристика
Асортимент страв	
Організація лінії роздачі	
Режим роботи	
Вимоги до персоналу	
Правила поведінки гостей	

Завдання: поясніть переваги та недоліки шведського столу.

Завдання 5. Обслуговування в номерах готелю

Дайте відповіді:

1. Що таке room-service?
2. Які основні правила обслуговування гостей у номері?
3. Які страви найчастіше замовляють у номер?
4. Які вимоги до доставки замовлення?

Завдання 6. Інші види обслуговування

Опишіть:

1. Організацію банкетного обслуговування.
2. Обслуговування конференцій та ділових заходів.
3. Організацію дитячого харчування у готелі.

Кейсові завдання

Кейс 1. Організація сніданку

У готелі збільшилась кількість гостей, які одночасно приходять на сніданок, утворюються черги.

Завдання:

1. Які причини виникнення проблеми?
2. Як можна оптимізувати процес обслуговування?
3. Які форми подачі сніданку можна застосувати?

Кейс 2. Шведський стіл

Гості готелю скаржаться на швидке закінчення страв на шведському столі.

Завдання:

1. Які помилки можуть бути в організації роботи?
2. Як забезпечити постійне поповнення асортименту?
3. Які вимоги до організації лінії роздачі?

Кейс 3. Обслуговування в номері

Гість замовив сніданок у номер, але отримав замовлення із запізненням.

Завдання:

1. Які порушення могли бути допущені персоналом?
2. Як покращити роботу служби room-service?
3. Які стандарти часу обслуговування слід встановити?

Кейс 4. Банкетне обслуговування

У готелі планується проведення корпоративного банкету.

Завдання:

1. Які організаційні етапи підготовки банкету?
2. Які вимоги до обслуговування гостей?
3. Як забезпечити якість сервісу?

Кейс 5. Ділові заходи

У готелі проводиться конференція з міжнародними учасниками.

Завдання:

1. Які особливості харчування учасників заходу?
2. Які додаткові послуги ресторанного господарства можна запропонувати?
3. Як організувати швидке обслуговування перерв?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про роль підприємств ресторанного господарства у підвищенні конкурентоспроможності готелю.

Тестові завдання

1. Які основні типи підприємств ресторанного господарства можуть працювати при готелях?

- а) лише їдальні
- б) ресторани, кафе, бари та буфети
- в) тільки складські приміщення
- г) тільки кухня.

2. Які системи харчування найчастіше використовують у готелях?

- а) тільки одноразове харчування
- б) «включений сніданок», напівпансіон, повний пансіон, «all inclusive»

- в) харчування тільки ввечері
- г) тільки замовлення напоїв.

3. Яка основна особливість організації сніданків у готелі?

- а) подаються тільки гарячі страви
- б) сніданок не входить у проживання
- в) швидкість обслуговування та різноманітність страв
- г) обслуговування тільки офіціантами.

4. Що таке «шведський стіл» у ресторані готелю?

- а) обслуговування через меню
- б) форма самообслуговування, коли гості самостійно обирають страви
- в) подача тільки напоїв
- г) замовлення страв по телефону.

5. Яка особливість обслуговування в номерах готелю?

- а) гості самі готують їжу
- б) обслуговування тільки в ресторані
- в) доставка замовлених страв та напоїв персоналом готелю до номера
- г) обслуговування відсутнє.

6. Які додаткові види обслуговування можуть організовуватись у готелях?

- а) тільки проживання
- б) організація банкетів, конференцій, доставка їжі, туристичні послуги
- в) тільки прибирання номерів
- г) тільки продаж номерів.

Практична робота №12

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ

11. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі.

12. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі.

13. Організація побутового обслуговування в готелі

Питання для самоконтролю

1. Перелічіть додаткові послуги підприємства готельного господарства, які належать до групи безкоштовних.

2. Яка прослідковується залежність між категорією підприємства готельного господарства та пакетом безкоштовних додаткових послуг?

3. Дайте характеристику організації надання безкоштовних додаткових послуг в готельному господарстві.

4. Опишіть технологію надання ряду безкоштовних послуг:

- побудка;
- виклик швидкої медичної допомоги;
- надання першої медичної допомоги;
- виклик лікаря;
- подача преси в номер;
- подання сніданку в номер.

5. Які Ви знаєте платні додаткові послуги?

6. Наведіть приклад технології надання платної додаткової послуги в підприємстві готельного господарства.

7. Опишіть організацію надання транспортних послуг для гостей готельного господарства.

Практичні завдання

Завдання 1. Додаткові послуги в готелі

Дайте відповіді на запитання:

1. Що таке додаткові послуги в готелі?
2. Які основні групи додаткових послуг існують?
3. Яке значення мають додаткові послуги для конкурентоспроможності готелю?
4. Які додаткові послуги найбільш популярні серед гостей?

Завдання 2. Класифікація додаткових послуг

Заповніть таблицю.

Група послуг	Приклади послуг
Транспортні	
Побутові	

Інформаційні	
Бізнес–послуги	
Дозвіллєві	

Завдання: поясніть, які послуги є найбільш прибутковими для готелю.

Завдання 3. Транспортні послуги та бронювання квитків

Дайте відповіді на запитання:

1. Які транспортні послуги можуть надаватися в готелі?
2. Які етапи бронювання квитків для гостей?
3. Які інформаційні дані необхідно отримати від гостя?
4. Які вимоги до організації транспортного сервісу?

Завдання 4. Побутове обслуговування

Опишіть організацію надання таких послуг:

- пральня та хімчистка
- ремонт одягу
- прокат побутових предметів
- доставка кореспонденції

Кейсові завдання

Кейс 1. Організація транспортного сервісу

Гість готелю попросив організувати трансфер до аеропорту.

Завдання:

1. Які дії повинен виконати працівник служби сервісу?
2. Які дані необхідно уточнити у гостя?
3. Як забезпечити своєчасність та безпеку транспортування?

Кейс 2. Бронювання квитків

Іноземний турист звернувся до адміністратора готелю з проханням допомогти забронювати квитки на поїзд.

Завдання:

1. Який порядок дій персоналу готелю?
2. Яку інформацію потрібно отримати від гостя?
3. Як підтверджується бронювання?

Кейс 3. Побутові послуги

Гість передав одяг у хімчистку, але отримав його із затримкою.

Завдання:

1. Які причини могли спричинити затримку?
2. Як адміністрація повинна вирішити ситуацію?
3. Які стандарти часу виконання побутових послуг доцільно встановити?

Кейс 4. Розширення додаткових послуг

Власник готелю планує збільшити прибуток за рахунок додаткових сервісів.

Завдання:

1. Які нові додаткові послуги можна впровадити?
2. Які з них будуть найбільш затребуваними?
3. Як визначити економічну доцільність послуг?

Кейс 5. Робота з іноземними гостями

До готелю прибуває турист із іншої країни.

Завдання:

1. Які додаткові послуги можуть бути важливими для такого гостя?
2. Як персонал повинен організувати комунікацію?
3. Які інформаційні послуги слід надати?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про роль додаткових послуг у підвищенні рівня сервісу та економічної ефективності готелю.

Тестові завдання

1. Що таке додаткові послуги в готелі?

- а) тільки проживання
- б) тільки харчування
- в) послуги, які надаються гостям окрім основного проживання (транспорт, пральня, екскурсії тощо)
- г) лише прибиральні роботи.

2. Які основні класифікації додаткових послуг в готелі існують?

- а) лише внутрішні
- б) за типом: транспортні, побутові, розважальні, ділові та інформаційні послуги
- в) тільки харчові
- г) лише адміністративні.

3. Що включають транспортні послуги в готелі?

- а) прибирання номерів
- б) організацію харчування
- в) трансфер, оренду автомобілів, бронювання квитків, екскурсії
- г) технічне обслуговування.

4. Що включає побутове обслуговування в готелі?

- а) тільки прибиральні роботи
- б) пральня, хімчистка, ремонт одягу, перукарня та інші послуги для комфорту гостей
- в) тільки бронювання номерів
- г) організацію конференцій.

5. Який персонал зазвичай відповідає за організацію додаткових послуг у готелі?

- а) тільки кухарі
- б) тільки адміністрація рецепції
- в) служба прийому, консьєрж, транспортний відділ та побутові служби
- г) тільки охорона готелю.

6. Які послуги можуть належати до розважальних додаткових послуг готелю?

- а) тільки харчування
- б) прибирання номерів
- в) організація екскурсій, робота басейну, спортзалу, культурні заходи
- г) ремонт техніки.

Практична робота №13

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОДОВОЛЬЧОГО І МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ПОСТАЧАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

- 1. Загальні основи продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.**
- 2. Організація приймання продовольчих та матеріально-технічних ресурсів.**
- 3. Планування продовольчих матеріально-технічних ресурсів та їх запасів в готелі.**
- 4. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.**
- 5. Організація складського і тарного господарства.**

Питання для самоконтролю

1. Які підсистеми входять до складу виробничо-торговельної системи закладів (підприємств) ресторанного господарства?
2. Які відділи входять до системи організації постачання?
3. Який вид планування постачання найбільш поширений сьогодні в розвинутих країнах?
4. У чому перевага довгострокового планування постачання?
5. Який документ є основним для організації постачання усіх видів продукції?
6. У чому полягає основна мета продовольчого й матеріально-технічного забезпечення готелю?
7. Яким вимогам повинно відповідати продовольче постачання в готелі?
8. Назвіть основні джерела продовольчого постачання.
9. Хто може виступати посередником поміж підприємством-виробником і підприємством-споживачем?
10. Що таке логістика?
11. Які критерії беруть до уваги при виборі постачальника?
12. Назвіть основні принципи товарообігу.
13. Назвіть форми постачання, що їх використовують в готелі
14. Назвіть способи доставки товарів.
15. Які маршрути завезення товарів використовуються при різних способах доставки товарів?
16. Яким вимогам повинні відповідати транспортні організації, що забезпечують завезення товарів?
17. Які правила треба виконувати при отриманні товарів?
18. Як поводитися у разі виявлення нестачі товарів?
19. Яке призначення товарних запасів?

20. Як можна визначити необхідний обсяг запасів сировини, напівфабрикатів, купованих товарів для діючих закладів (підприємств) ресторанного господарства?
21. Як визначають необхідну кількість сировини за меню?
22. Для якого типу споживачів визначають необхідну кількість продовольчих запасів за фізіологічними нормами?
23. Що поєднує в собі поняття матеріально-технічного забезпечення?
24. Назвіть основну мету матеріально-технічного забезпечення підприємства.
25. Які заходи повинна вживати система матеріально–технічного забезпечення для досягнення своєї мети?
26. За допомогою яких методів визначають необхідна кількість предметів матеріально–технічного забезпечення?
27. Що враховує поправочний коефіцієнт при розрахунках кількості меблів для різних підприємств ресторанного господарства?

Практичні завдання

Завдання 1. Основи постачання в готелі

Дайте відповіді на запитання:

1. Що включає продовольче постачання готелю?
2. Які матеріально-технічні ресурси використовуються в готельному господарстві?
3. Які фактори впливають на систему постачання?
4. Чому важлива стабільність постачання ресурсів?

Завдання 2. Приймання ресурсів

Заповніть таблицю.

Вид ресурсів	Особливості приймання	Контроль якості
Продовольчі товари		
Господарські матеріали		
Обладнання		

Завдання: опишіть порядок перевірки якості ресурсів під час приймання.

Завдання 3. Планування запасів

Дайте відповідь на запитання:

1. Що таке запас ресурсів у готелі?
2. Які види запасів існують?
3. Які фактори враховують при плануванні запасів?
4. Як впливає сезонність на обсяг запасів?

Завдання 4. Економія матеріальних ресурсів

Опишіть шляхи економії за такими напрямками:

- оптимізація закупівель

- контроль використання матеріалів
- зменшення втрат продуктів
- впровадження сучасних технологій обліку

Завдання 5. Складське і тарне господарство

Заповніть таблицю.

Елемент	Характеристика
Складські приміщення	
Умови зберігання продуктів	
Облік товарів	
Тара та упаковка	

Кейсові завдання

Кейс 1. Нестача продуктів

У ресторані готелю несподівано закінчилися деякі продукти під час сніданку гостей.

Завдання:

1. Які причини могли призвести до ситуації?
2. Як повинен діяти персонал?
3. Які заходи допоможуть уникнути проблеми у майбутньому?

Кейс 2. Порушення умов зберігання

На складі готелю виявлено порушення температурного режиму зберігання продуктів.

Завдання:

1. Які наслідки можуть виникнути?
2. Які правила зберігання продовольчих ресурсів слід дотримуватися?
3. Як організувати контроль умов зберігання?

Кейс 3. Планування закупівель

Готель відкриває новий ресторан і повинен сформувати систему закупівель.

Завдання:

1. Які ресурси необхідно закупити першочергово?
2. Як визначити необхідний обсяг запасів?
3. Які критерії вибору постачальників?

Кейс 4. Економія ресурсів

Адміністрація готелю прагне зменшити витрати на матеріально–технічні ресурси.

Завдання:

1. Які заходи економії можна впровадити?
2. Як контроль використання ресурсів впливає на прибутковість?
3. Які сучасні технології допомагають оптимізувати постачання?

Кейс 5. Робота складського господарства

На складі готелю накопичуються надлишкові запаси продуктів.

Завдання:

1. Які ризики створює надлишок запасів?
2. Як оптимізувати складські запаси?
3. Які принципи організації складського обліку?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про значення ефективної організації постачання та управління ресурсами для економічної стабільності готелю.

Тестові завдання

1. Що таке продовольче та матеріально-технічне постачання в готелі?

- а) організація розваг для гостей
- б) бронювання номерів
- в) забезпечення готелю продуктами, обладнанням та матеріалами для роботи
- г) організація екскурсій.

2. Для чого здійснюється приймання продовольчих та матеріально-технічних ресурсів?

- а) для реклами готелю
- б) для перевірки кількості, якості та відповідності ресурсів замовленню
- в) для оформлення гостей
- г) для прибирання номерів.

3. З якою метою планують запаси ресурсів у готелі?

- а) для збільшення кількості персоналу
- б) для безперебійної роботи готелю та уникнення дефіциту матеріалів
- в) для підвищення цін на послуги
- г) для скорочення номерного фонду.

4. Як можна економити матеріальні ресурси в готелі?

- а) збільшувати витрати матеріалів
- б) раціонально використовувати обладнання, воду, електроенергію та витратні матеріали
- в) закуповувати більше запасів, ніж потрібно
- г) не контролювати використання ресурсів.

5. Для чого організовується складське господарство в готелі?

- а) для проживання гостей
- б) для роботи рецепції

- в) для зберігання продуктів, інвентарю та матеріально–технічних ресурсів
- г) для проведення конференцій.

6. Що повинно забезпечувати правильне зберігання ресурсів на складі готелю?

- а) хаотичне розміщення товарів
- б) дотримання температурного режиму, обліку та умов зберігання
- в) зберігання лише частини продуктів
- г) відсутність документації.

Практична робота №14

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЕКСПЛУАТАЦІЯ ІНЖЕРНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ

1. Організація технічної експлуатації готельного фонду.
2. Інженерно-технічне устаткування підприємств готельного господарства.
3. Організація роботи обслуговувальних господарств.

Питання для самоконтролю

1. Дайте характеристику систем холодного і гарячого водопостачання у підприємствах готельного господарства та їх технічної експлуатації.
2. Дайте характеристику системі каналізації у підприємствах готельного господарства
3. Які існують правила користування каналізаційними комунікаціями у підприємствах готельного господарства?
4. У чому полягають особливості організації опалення у підприємствах готельного господарства?
5. Які є шляхи економії тепла у підприємствах готельного господарства?
6. Охарактеризуйте систему вентиляції у підприємствах готельного господарства.
7. Яким є склад ліфтового господарства у підприємствах готельного господарства та його експлуатація?
8. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві та їх характеристика.
9. Види транспорту, що використовується підприємством готельного господарства та особливості організації роботи транспортного господарства.
10. Організація та функції енергетичного господарства.
11. Функції метрологічної служби.
12. Організація санітарної служби в готельному господарстві та її функції.

Практичні завдання

Завдання 1. Технічна експлуатація готельного фонду

Дайте відповіді на запитання:

1. Що включає технічна експлуатація готельного фонду?
2. Які основні завдання технічної служби готелю?
3. Які фактори впливають на довговічність будівлі готелю?
4. Чому важливо проводити планові технічні огляди?

Завдання 2. Інженерно–технічне устаткування

Заповніть таблицю.

Вид обладнання	Призначення
Система водопостачання	

Система опалення	
Вентиляційна система	
Електропостачання	
Ліфти	
Система безпеки	

Завдання: поясніть значення інженерних систем для комфортного проживання гостей.

Завдання 3. Організація роботи обслуговувальних господарств

Відповіді оформіть у вигляді короткого опису.

1. Які служби належать до обслуговувальних господарств готелю?
2. Які функції виконує технічна служба?
3. Які роботи виконуються під час поточного обслуговування?

Завдання 4. Безпека експлуатації

Дайте відповіді:

1. Які основні вимоги безпеки до інженерно–технічного обладнання?
2. Як здійснюється контроль справності обладнання?
3. Які наслідки може мати порушення правил експлуатації?

Кейсові завдання

Кейс 1. Поломка ліфта

У готелі вийшов з ладу пасажирський ліфт.

Завдання:

1. Які дії повинна виконати адміністрація готелю?
2. Як забезпечити безпеку гостей?
3. Які служби потрібно залучити до вирішення проблеми?

Кейс 2. Проблеми з водопостачанням

У готелі тимчасово зникла гаряча вода.

Завдання:

1. Які причини можуть спричинити проблему?
2. Як персонал повинен діяти в такій ситуації?
3. Як повідомити гостей про проблему?

Кейс 3. Енергозбереження

Адміністрація готелю планує зменшити витрати електроенергії.

Завдання:

1. Які заходи енергозбереження можна впровадити?
2. Які сучасні технології допомагають економити енергію?
3. Як енергоефективність впливає на конкурентоспроможність готелю?

Кейс 4. Обслуговування інженерних систем

Під час планової перевірки виявлено несправність вентиляційної системи.

Завдання:

1. Які наслідки може мати ця несправність?
2. Які заходи необхідно вжити для ремонту?
3. Як організувати регулярний контроль технічного стану?

Кейс 5. Організація технічної служби

У готелі зростає кількість технічних поломок обладнання.

Завдання:

1. Які причини можуть спричинити ситуацію?
2. Як удосконалити роботу технічної служби?
3. Які профілактичні заходи потрібно впровадити?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про значення інженерно-технічного оснащення для безпечної та ефективної роботи готелю.

Тестові завдання

1. Що означає технічна експлуатація готельного фонду?

- а) організацію харчування
- б) бронювання номерів
- в) підтримання будівлі, обладнання та комунікацій готелю у справному стані
- г) роботу рецепції.

2. Яке обладнання належить до інженерно-технічного оснащення готелю?

- а) тільки меблі
- б) системи опалення, вентиляції, водопостачання, електропостачання та ліфти
- в) тільки кухонний інвентар
- г) тільки білизна.

3. Для чого потрібне інженерно-технічне устаткування в готелі?

- а) для оформлення гостей
- б) для реклами готелю
- в) для забезпечення комфортних і безпечних умов проживання
- г) для бронювання номерів.

4. Хто відповідає за роботу обслуговувальних господарств готелю?

- а) тільки адміністрація рецепції
- б) технічний персонал, інженери та відповідальні служби готелю
- в) гості готелю
- г) туристичні агенти.

5. Яка основна функція обслуговувальних господарств у готелі?

- а) організація екскурсій
- б) робота ресторану
- в) забезпечення справності обладнання, комунікацій та технічних систем
- г) поселення гостей.

6. Що необхідно для ефективної експлуатації інженерно–технічного оснащення готелю?

- а) відсутність обслуговування
- б) регулярний технічний огляд, ремонт та контроль роботи систем
- в) зменшення персоналу до мінімуму
- г) використання обладнання без перевірки.

Практична робота №15
Тема: УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ В ГОТЕЛІ

1. Сутність і значення безпеки готелю.
2. Характеристика можливих загроз, що можуть виникнути в готелі.
3. Тактико-організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі.
4. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі.

Питання для самоконтролю

1. Сформулюйте сутність і значення безпеки готелю.
2. Дайте характеристику можливих загроз, що можуть виникнути в готелі.
3. Запропонуйте тактико-організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі категорії 3*.
4. Охарактеризуйте комплекс технічних засобів безпеки в готелі категорії 4*.
5. Охарактеризуйте систему охоронної сигналізації та відеоспостереження в готелі.
6. Охарактеризуйте систему управління доступом в готелі.
7. Охарактеризуйте систему пожежної безпеки в готелі.
8. Визначити завдання та функції системи інформаційної безпеки в готелі.

Практичні завдання

Завдання 1. Сутність і значення безпеки готелю

Дайте відповіді на запитання:

1. Що включає поняття «безпека готелю»?
2. Чому безпека гостей і персоналу є пріоритетом у готельному бізнесі?
3. Які основні напрями роботи служби безпеки?
4. Які наслідки можуть виникнути при порушенні стандартів безпеки?

Завдання 2. Можливі загрози в готелі

Заповніть таблицю.

Вид загрози	Приклад	Можливі наслідки
Фізична		
Пожежна		
Кіберзагроза		
Терористична		
Техногенна		

Завдання: поясніть, чому важливо системно оцінювати ризики.

Завдання 3. Тактико-організаційні заходи безпеки

Відповіді оформіть у вигляді короткого опису:

1. Які заходи організаційного характеру забезпечують безпеку в готелі?
2. Як організовується робота охорони та контролю доступу?
3. Які інструкції та тренування повинні проходити співробітники готелю?

Завдання 4. Комплекс технічних засобів безпеки

Заповніть таблицю.

Технічний засіб	Призначення	Місце використання
Камери відеоспостереження		
Системи контролю доступу		
Пожежна сигналізація		
Системи тривожної сигналізації		
Сейфи для зберігання цінностей		

Завдання: поясніть роль технічних засобів у запобіганні загрозам.

Кейсові завдання

Кейс 1. Пожежна ситуація

У готелі спрацювала пожежна сигналізація.

Завдання:

1. Які дії повинен виконати персонал і охорона?
2. Як організувати евакуацію гостей і персоналу?
3. Які заходи допоможуть запобігти паніці?

Кейс 2. Несанкціонований доступ

До готелю проник стороння особа у нічний час.

Завдання:

1. Як персонал служби безпеки повинен діяти?
2. Які технічні засоби могли б запобігти проникненню?
3. Як організувати контроль доступу у нічний час?

Кейс 3. Кіберзагроза

Система бронювання готелю піддалася хакерській атаці.

Завдання:

1. Які дії адміністрації для зменшення ризиків?
2. Які заходи технічного захисту слід впровадити?
3. Як повідомити гостей про тимчасові обмеження в обслуговуванні?

Кейс 4. Терористична загроза

Надійшло анонімне повідомлення про загрозу безпеці готелю.

Завдання:

1. Які дії вживає адміністрація готелю?
2. Як організувати взаємодію з поліцією та рятувальними службами?
3. Як евакуювати гостей та персонал?

Кейс 5. Загроза цінностям гостей

Гість заявив про зникнення цінного майна з номера.

Завдання:

1. Які дії повинна виконати служба безпеки?
2. Як проводиться розслідування інциденту?
3. Які профілактичні заходи запобігають таким випадкам у майбутньому?

Підсумкове завдання

Підготуйте короткий висновок (6-8 речень) про значення комплексної системи безпеки для забезпечення комфорту та захисту гостей у готелі.

Тестові завдання

1. Що означає безпека готелю?

- а) організацію харчування гостей
- б) рекламу готелю
- в) систему заходів, що забезпечує захист життя, здоров'я гостей і збереження майна
- г) бронювання номерів.

2. Які загрози можуть виникати в готелі?

- а) тільки виробничі
- б) пожежі, крадіжки, технічні аварії, терористичні та природні загрози
- в) тільки харчові
- г) лише фінансові.

3. Яка основна мета організації безпеки в готелі?

- а) збільшення кількості номерів
- б) забезпечення захисту гостей, персоналу та майна готелю
- в) зменшення витрат на обслуговування
- г) організація розваг.

4. Що належить до тактико-організаційних заходів безпеки в готелі?

- а) тільки прибирання номерів
- б) контроль доступу, інструктаж персоналу, охорона території
- в) бронювання квитків
- г) організація ресторану.

5. Які технічні засоби безпеки використовують у готелях?

- а) тільки телефони
- б) системи відеоспостереження, сигналізація, електронні замки та датчики безпеки
- в) тільки кухонне обладнання
- г) туристичні карти.

6. Хто відповідає за організацію безпеки в готелі?

- а) тільки гості

- б) адміністрація готелю, служба безпеки та відповідальні працівники
- в) постачальники
- г) туристичні агенти.

Практична робота №16

Тема: ЕКСПЛУАТАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ

1. Сутність та показники експлуатаційної діяльності готелю.
2. Методика планування експлуатаційної програм.
3. Планування доходів від експлуатаційної діяльності.
4. Планування доходів від додаткових послуг.
5. План підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю.

Питання для самоконтролю

1. Показники, які характеризують експлуатаційну діяльність готелів.
2. Методика розрахунку експлуатаційної програми готелів.
3. Методика планування доходів від основної діяльності.
4. Методика планування доходів від додаткових послуг.
5. Розробка плану підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю.

Практичні завдання

Завдання 1. Сутність експлуатаційної діяльності

Дайте відповіді на запитання:

1. Що таке експлуатаційна діяльність готелю?
2. Які основні показники характеризують ефективність експлуатаційної діяльності?
3. Як завантаженість номерного фонду впливає на доходи готелю?
4. Чому важливо здійснювати аналіз експлуатаційних показників?

Завдання 2. Планування експлуатаційної програми

Заповніть таблицю.

Показник	Характеристика
Кількість номерів	
Коефіцієнт завантаження	
Середня ціна номера	
Кількість гостей	
Тривалість проживання	

Завдання: поясніть методику планування експлуатаційної програми готелю.

Завдання 3. Планування доходів від експлуатаційної діяльності

Виконайте аналіз:

1. Як розраховується дохід від номерного фонду?
2. Які фактори впливають на рівень доходу готелю?
3. Як сезонність впливає на фінансові результати?

Завдання 4. Доходи від додаткових послуг

Заповніть таблицю.

Вид додаткової послуги	Можливий дохід	Значення для готелю
Ресторанні послуги		
SPA та оздоровчі послуги		
Транспортні послуги		
Бізнес–послуги		

Завдання 5. План підвищення якості діяльності

Опишіть заходи за напрямками:

- покращення сервісу обслуговування
- впровадження інновацій
- підвищення кваліфікації персоналу
- модернізація обладнання
- маркетингова діяльність

Кейсові завдання

Кейс 1. Низька завантаженість готелю

У готелі середній коефіцієнт завантаження номерів становить 40%.

Завдання:

1. Які причини низького рівня завантаження?
2. Які маркетингові заходи можна застосувати?
3. Як збільшити кількість клієнтів?

Кейс 2. Зменшення доходів

Протягом року доходи готелю від експлуатаційної діяльності зменшилися.

Завдання:

1. Проаналізуйте можливі причини.
2. Які заходи допоможуть покращити фінансовий результат?
3. Які додаткові послуги можуть збільшити прибуток?

Кейс 3. Сезонність попиту

У літній період готель переповнений, а взимку має низьку завантаженість.

Завдання:

1. Як вирівняти сезонні коливання попиту?
2. Які спеціальні пропозиції можна впровадити?
3. Як планувати ціни на проживання?

Кейс 4. Підвищення якості сервісу

Готель отримує негативні відгуки гостей щодо рівня обслуговування.

Завдання:

1. Які проблеми можуть існувати в роботі готелю?
2. Які управлінські рішення потрібно прийняти?

3. Як контролювати якість сервісу?

Кейс 5. Розширення експлуатаційної діяльності

Власник готелю планує збільшити прибуток підприємства.

Завдання:

1. Які напрями розвитку найбільш перспективні?
2. Як оцінити економічну ефективність заходів?
3. Які інновації можна впровадити?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6-8 речень) про значення планування експлуатаційної діяльності для стабільної роботи готельного підприємства.

Тестові завдання

1. Що означає експлуатаційна діяльність готелю?

- а) організацію харчування
- б) діяльність, пов'язану з використанням номерного фонду та наданням послуг гостям
- в) тільки рекламу готелю
- г) бронювання квитків.

2. Які показники характеризують експлуатаційну діяльність готелю?

- а) тільки кількість працівників
- б) завантаженість номерного фонду, дохідність, кількість прожитих днів
- в) лише площа будівлі
- г) тільки витрати на харчування.

3. Для чого здійснюється планування експлуатаційної програми готелю?

- а) для збільшення штату працівників
- б) для ефективного використання номерного фонду та прогнозування роботи готелю
- в) для організації екскурсій
- г) для ремонту ресторану.

4. Від чого залежать доходи від експлуатаційної діяльності готелю?

- а) тільки від реклами
- б) від кількості зайнятих номерів, тарифів на проживання та якості послуг
- в) від кількості кухарів
- г) від кольору будівлі.

5. Як формуються доходи від додаткових послуг готелю?

- а) тільки від проживання
- б) від надання транспортних, побутових, розважальних та інших сервісних

послуг

в) від продажу меблів

г) від роботи рецепції.

6. Що передбачає план підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю?

а) зменшення послуг

б) покращення сервісу, навчання персоналу та оновлення обладнання

в) закриття номерів

г) зменшення гостей.

Практична робота №17

Тема: МЕХАНІЗМ ТА ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТАРИФІВ НА ГОТЕЛЬНІ ПОСЛУГИ

1. Особливості ціноутворення в готелях.
2. Методи формування цін в готелях.
3. Структура вартості послуг розміщення.
4. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

Питання для самоконтролю

1. Які фактори впливають на процес ціноутворення в готелях.
2. Розкрийте правові аспекти ціноутворення в готелі.
3. Назвіть теоретичні підходи, що використовуються в ціноутворенні.
4. Розкрийте сутність основних методів ціноутворення в готелі.
5. Що лежить в основі формування ціни на послуги розміщення
6. Яка структура собівартості послуг розміщення та додаткових послуг?
7. Розкрийте сутність витрат, які формують собівартість послуг розміщення.
8. Економічний сенс цінових знижок та спеціальних тарифів.
9. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

Практичні завдання

Завдання 1. Особливості ціноутворення в готелях

Дайте відповіді на запитання:

1. Що таке тариф на готельні послуги?
2. Які фактори впливають на формування ціни номера?
3. Як сезонність впливає на тарифну політику?
4. Яку роль відіграє конкуренція у встановленні цін?

Завдання 2. Методи формування цін

Заповніть таблицю.

Метод ціноутворення	Характеристика	Приклад використання
Витратний метод		
Конкурентний метод		
Метод попиту		
Пакетне ціноутворення		

Завдання: поясніть, який метод найчастіше використовується у сучасних готелях.

Завдання 3. Структура вартості послуг розміщення

Розкрийте структуру вартості проживання у готелі:

- витрати на персонал
- комунальні послуги

- амортизація обладнання
- маркетингові витрати
- прибуток підприємства

Завдання: поясніть, які складові найбільше впливають на кінцеву ціну номера.

Завдання 4. Знижки та спеціальні тарифи

Опишіть практику використання тарифів:

- сезонні знижки
- корпоративні тарифи
- раннє бронювання
- довгострокове проживання
- програми лояльності

Для прикладу можна проаналізувати політику ціноутворення готелів мережі Hilton Hotels & Resorts.

Кейсові завдання

Кейс 1. Формування ціни номера

Готель має такі витрати на добу на один номер:

- персонал – 12\$
- комунальні послуги – 8\$
- амортизація – 5\$
- інші витрати – 5\$

Плановий прибуток – 40%.

Завдання:

1. Розрахуйте орієнтовну ціну номера.
2. Які фактори можуть змінити кінцеву вартість?
3. Як встановити конкурентну ціну?

Кейс 2. Сезонне ціноутворення

Готель у туристичному місті має високий попит влітку і низький взимку.

Завдання:

1. Як змінювати тарифи залежно від сезону?
2. Які знижки можна запропонувати в міжсезоння?
3. Як уникнути різкого падіння доходів?

Кейс 3. Конкурентний ринок

Новий готель відкрився поруч із відомим готелем Premier Palace Hotel Київ.

Завдання:

1. Як визначити оптимальний рівень тарифів?
2. Які маркетингові стратегії застосувати?
3. Чи доцільно встановлювати демпінгові ціни?

Кейс 4. Програма лояльності

Готель планує впровадити бонусну систему для постійних гостей.

Завдання:

1. Які види програм лояльності можна застосувати?
2. Як це вплине на прибутковість?
3. Які категорії клієнтів найбільш цінні для готелю?

Кейс 5. Аналіз міжнародної практики

Розгляньте досвід формування тарифів відповідно до рекомендацій World Tourism Organization.

Завдання:

1. Які принципи міжнародного ціноутворення?
2. Як їх можна застосувати в Україні?
3. Які фактори глобального ринку впливають на тарифи?

Підсумкове завдання

Напишіть короткий висновок (6–8 речень) про значення правильної тарифної політики для конкурентоспроможності та прибутковості готелю.

Тестові завдання

1. Що означає ціноутворення в готелі?

- а) організацію харчування
- б) тільки оплату персоналу
- в) процес визначення вартості послуг розміщення та додаткових сервісів для гостей
- г) бронювання номерів.

2. Які методи формування цін використовуються у готелях?

- а) тільки фіксована ціна
- б) собівартість + націнка, конкурентний аналіз, тарифні пакети та сезонне ціноутворення
- в) тільки знижки
- г) тільки аукціон.

3. Що входить до структури вартості послуг розміщення?

- а) тільки реклама
- б) лише меблі
- в) витрати на обслуговування номерів, комунальні послуги, оплату праці персоналу та податки
- г) тільки послуги рецепції.

4. Яка мета застосування цінових знижок та спеціальних тарифів у готелях?

- а) зменшити кількість гостей
- б) підвищити ціни на послуги

- в) залучити клієнтів, збільшити завантаженість номерного фонду та підвищити лояльність
- г) обмежити роботу персоналу.

5. Які види знижок можуть застосовуватися в готелях?

- а) тільки сезонні
- б) сезонні, раннє бронювання, постійним клієнтам та корпоративні
- в) тільки для VIP гостей
- г) тільки для персоналу.

6. Як практикується використання спеціальних тарифів за кордоном?

- а) завжди однакова ціна для всіх
- б) тільки для місцевих туристів
- в) диференційовані тарифи за часом, пакети послуг та категорією гостей
- г) лише для онлайн-бронювання.

Практична робота №18

Тема: УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОТЕЛІ

1. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів.
2. Особливості роботи у сфері сучасного готельного бізнесу.
3. Планування чисельності обслуговуючого персоналу.
4. Планування кар'єри в готельному бізнесі.
5. Професійна етика персоналу готелю.

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, наведіть її функції, принципи та структуру.
2. Наведіть основні технології управління персоналом.
3. Дайте визначення поняття «маркетинг персоналу».
4. Наведіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
5. Які існують джерела наймання персоналу, як проводиться його пошук і добір?
6. В чому полягає роль кадрового планування в готелі?
7. Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі?
8. Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?
9. Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.
10. Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю.
11. Які функції покладені на навчально–тренінговий центр?

Практичні завдання

Завдання 1. Вимоги до обслуговуючого персоналу

Дайте відповіді на запитання:

1. Які основні професійні вимоги висуваються до персоналу готелю?
2. Які особистісні якості найбільш важливі для обслуговуючого персоналу?
3. Чому важливо дотримуватися стандартів обслуговування?
4. Як оцінюють ефективність роботи співробітників?

Завдання 2. Особливості роботи у сучасному готельному бізнесі

Опишіть:

1. Які зміни впливають на роботу персоналу у сучасних готелях?
2. Які технології та програмне забезпечення використовуються для обслуговування гостей?
3. Як глобалізація та міжнародні стандарти впливають на робочі процеси?

Завдання 3. Планування чисельності персоналу

Заповніть таблицю прикладу планування:

Посада	Кількість	Основні	Коефіцієнт
--------	-----------	---------	------------

	співробітників	функції	завантаження
Адміністратор рецепції			
Покоївка			
Бармен			
Працівник технічної служби			

Завдання: поясніть, як правильно визначити чисельність персоналу залежно від кількості номерів та завантаженості готелю.

Завдання 4. Планування кар'єри

Дайте відповіді:

1. Які основні шляхи кар'єрного зростання у готельному бізнесі?
2. Як організовується підвищення кваліфікації та навчання персоналу?
3. Які фактори впливають на мотивацію та розвиток співробітників?

Завдання 5. Професійна етика персоналу

Опишіть:

1. Основні принципи професійної етики у готелі.
2. Як етика впливає на якість обслуговування гостей?
3. Приклади порушень етики та їх наслідки.

Кейсові завдання

Кейс 1. Низька мотивація персоналу

Адміністрація помітила, що співробітники покоївки часто затримують прибирання номерів.

Завдання:

1. Які причини низької мотивації?
2. Які заходи можна впровадити для підвищення ефективності?
3. Як контролювати виконання стандартів обслуговування?

Кейс 2. Планування чисельності персоналу

Готель збільшує кількість номерів із 100 до 150.

Завдання:

1. Як зміниться чисельність обслуговуючого персоналу?
2. Які критерії слід врахувати при плануванні штатного розпису?
3. Як забезпечити ефективну роботу нових співробітників?

Кейс 3. Кар'єрний розвиток

Працівник адміністрації бажає перейти на посаду менеджера служби прийому і розміщення.

Завдання:

1. Які кроки слід пройти для кар'єрного зростання?
2. Яке навчання та сертифікації можуть бути необхідні?
3. Як керівництво готелю може підтримати розвиток співробітника?

Кейс 4. Порушення професійної етики

Гість поскаржився, що співробітник рецепції невіжливо відповів на запитання.

Завдання:

1. Які дії адміністрації щодо інциденту?
2. Які заходи профілактики порушень етики можна впровадити?
3. Як навчити персонал стандартам ввічливого обслуговування?

Кейс 5. Впровадження сучасних технологій

Готель планує автоматизувати процес бронювання та обліку гостей.

Завдання:

1. Які переваги автоматизації для персоналу?
2. Як підготувати співробітників до роботи з новими системами?
3. Які ризики пов'язані з впровадженням технологій та як їх уникнути?

Підсумкове завдання

Підготуйте короткий висновок (6–8 речень) про значення ефективного управління персоналом для підвищення якості сервісу та прибутковості готелю.

Тестові завдання

1. Які основні вимоги до обслуговуючого персоналу готелю?

- а) тільки фізична сила
- б) лише знання іноземної мови
- в) професійна підготовка, ввічливість, охайність та комунікабельність
- г) вміння лише бронювати номери.

2. Що характерно для роботи у сфері сучасного готельного бізнесу?

- а) відсутність клієнтів
- б) високий рівень сервісу, використання технологій та постійне навчання персоналу
- в) тільки ручна праця
- г) робота без графіку.

3. Як планують чисельність обслуговуючого персоналу в готелі?

- а) випадково
- б) залежно від завантаженості готелю, кількості номерів та обсягу послуг
- в) за бажанням працівників
- г) тільки за кількістю поверхів.

4. Що означає планування кар'єри в готельному бізнесі?

- а) вибір кольору форми
- б) визначення професійного розвитку працівника, підвищення кваліфікації та

- просування по службі
- в) зміну номерів гостей
- г) організацію харчування.

5. Які принципи професійної етики персоналу готелю?

- а) грубість до гостей
- б) ввічливість, конфіденційність, відповідальність та повага до клієнтів
- в) ігнорування гостей
- г) запізнення на роботу.

6. Для чого необхідне ефективне управління персоналом у готелі?

- а) для зменшення послуг
- б) для підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності готелю
- в) для збільшення витрат
- г) для скорочення номерного фонду.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

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.

Акваторія – 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) – напів-пансіон.

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 у готелях, ресторанах, кафе; 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. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. У разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф із замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

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 своїм оформленням наближені до сучасних квартир, що

включають місця для готування їжі (зазвичай вартість харчування не включається у вартість номера).

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.

Багатомісний номер – номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають.

База відпочинку – об'єкт розміщення сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, з забезпеченням умов для відпочинку з мінімальними зручностями в регламентованому режимі.

База даних клієнтів – банк інформації про відвідувачів. Запис зазвичай проводиться під час продажу. Банк даних може й надалі використовуватися для отримання різних типів довідок.

Бар – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі. Залежно від місця розташування бари можуть класифікуватись як вестибюльні (лобі–бар), ресторанны, допоміжні, банкетні, при басейні, фітнес–центрі, сауні, міні–бари в номерах готелю 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 їм максимум зручностей для професійної діяльності: для проведення семінарів, переговорів і т.д.

Бізнес–центр – заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес–заходів і надає готельні послуги лише учасникам конгрес–заходів.

Білизна постільна – у готелях та інших об'єктах розміщення до постільної білизни відносять 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 перед хотельєром несе туристичний оператор.

Бронювання – процес замовлення потенційним користувачем готелю основних або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання

послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Будинки відпочинку – це оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку. Як правило, харчування входить до вартості проживання. Будинки відпочинку розташовують у місцевостях з привабливими природно-кліматичними умовами. В основному це заклади розміщення відомчого підпорядкування.

Будинок мисливця (рибалки) – засіб розміщення для мисливців (рибалок), розташований в рекреаційній зоні, поблизу ліцензійних місць мисливства (рибальства).

Бюро обслуговування – готельна служба, яка надає різноманітні інформаційні сервісні послуги, здійснює валютно-фінансові операції, забезпечує транспортними квитками й квитками для відвідування культурно–видовищних заходів і організовує необхідну медичну допомогу.

Вестибюль готелю (хол, лобі) – просторе, красиво оформлене приміщення, що знаходиться безпосередньо за входом до готелю та призначене для прийому, реєстрації та початкового обслуговування приїжджаючих гостей, виписування та розрахунків із від'їжджаючими гостями.

Вид на море, гори, сад – певне розташування номера, з вікна або балкона якого відкривається вид, що може розглядатися сторонами договору як суттєва властивість номера або групи номерів, що виділяє його серед інших та потребує конкретного зазначення при бронюванні, а в деяких випадках додаткової сплати.

Виписування (виїзд) з готелю – процедура припинення дії договору між готелем і клієнтом, яка включає звільнення клієнтом зайнятого ним номера та повернення ключа від нього, а також остаточні розрахунки за всі надані йому послуги під час проживання.

Вілла – номер, розташований в окремому малоповерховому будинку.

Відмова в бронюванні послуг – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором строк.

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 з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку.

Гостинність – повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу.

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, які подорожують з метою поклоніння святим місцям; розташований поблизу території монастирів, церков та інших релігійних організацій.

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, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й турагентську діяльність, а також організацій, і що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів.

Готельний комплекс – готель, що складається з двох або більше корпусів, територіально розділених між собою.

Готельна мережа – 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 в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Готельний ланцюг – одна з ланцюгових, франчизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

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. Ціни–нетто формуються з офіційно–опублікованої ціни з груповою знижкою, як правило, без комісії.

Гуртожиток – об'єкт розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, з мінімальними зручностями та кухонним обладнанням на поверсі.

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, призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

Двомісний номер з двома односпальними ліжками – номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.

Дитячий оздоровчий комплекс – об'єкт розміщення, що забезпечує у регламентованому режимі надання комплексу послуг розміщення, харчування, оздоровлення та відпочинку для дітей.

Дорожній готель – готель, розташований за межами міста вздовж доріг, має умови для паркування автомобілів без технічного обслуговування автотранспорту.

Експрес–сніданок – найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю.

Елементи фірмового стилю – товарний знак, логотип (спеціально розроблене оригінальне зображення, повне або скорочене найменування фірми чи групи її товарів); фірмовий блок (з'єднані у композицію знак і логотип, а також різноманітного роду пояснювальні надписи); фірмові кольори; фірмовий комплект шрифтів; фірмові константи (формат, система верстки тексту, ілюстрації тощо).

Завантаження готелю – співвідношення у відсотковому обчисленні кількості проданих готельних номерів (місць) та загальної місткості готелю

за певний період. Коефіцієнт завантаження є показником ефективності роботи готелю.

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 (місць) на закріплених за нею одним або декількома житловими поверхами.

Зал служби прийому – частина вестибюля готелю, де розташована служба прийому гостей (служба порт'є або чергового адміністратора).

Замовлення (резервування) – одноразовий акт бронювання певних послуг на певні терміни для певних туристів.

Замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір з надання готельних послуг від імені та на користь споживача і здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Знижка – зниження початкової продажної ціни від опублікованої, довідкової. Знижки 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.

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 на зазначені клієнтом дати та автоматичним одержанням підтвердження бронювання.

Картка готельна – спеціальна картка, що видається клієнту, який проживає у готелі, де вказано номер житлової кімнати, наданої клієнту, і яка є документом ідентифікації клієнта всередині готелю.

Категорія готелю – класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог; класифікація готелів за категоріями заснована на

комплексі вимог до будинків, матеріально–технічного обладнання готелю, номенклатури і якості наданих послуг, рівня обслуговування. Категорії позначаються символами (зірками). Кількість зірок збільшується у відповідності до збільшення рівня якості обслуговування, комфортності приміщень та самого будинку.

Кемпінги – підприємства готельного господарства транзитного типу, але сезонної експлуатації в період потоку автотуристів. Організовані за принципом часткового самообслуговування з екіпажним розселенням автотуристів та особистих стоянок автомашин у місці проживання. Кемпінги, як правило, споруджуються у вигляді наметового містечка, частково житло може бути облаштоване в неопалювальних приміщеннях.

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 здійснення оцінки відповідності об'єкта розміщення вимогам, встановленим у системі, і його атестацію на відповідну категорію.

Клуб-готель – готель, що складається з закладу розваг – клубу та об'єкта розміщення – готелю, який пропонує готельні послуги, організовує дозвілля та надає інші послуги 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 конгрес–заходів, ділових зустрічей та переговорів.

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, який пропонується туристам у готелях, ресторанах, кафе. На відміну від англійського сніданку, континентальний – більш легкий за своїм складом.

До нього зазвичай включають каву або чай, булочку, масло, джем. У країнах Північної Європи він може бути доповнений сиром, холодним м'ясом або рибою.

Конференц-зал – зал для проведення зборів нарад, конференцій із присутністю великої кількості учасників заходів, що проводяться.

Корпоративні тарифи – ціни на готельні послуги, що пропонуються тим колективним замовникам, які не здійснюють туроператорської або турагентської діяльності, та чисельно: виражаються 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 для кожної сім'ї.

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.

Ліжко–день – день, проведений постояльцем у готельному комплексі. Показник зайнятості готельного номера (місця) у добах. Незайняте ліжко вважається таким, що простоє.

Ліжко двоспальне – широке ліжко, на якому можуть спати дві особи. Двоспальне ліжко використовується в меблюванні двомісних номерів, які зазвичай надаються подружжю або особам, які подорожують удвох, за їх згодою.

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 (зазвичай для маленьких дітей). За користування додатковим ліжком встановлюється окрема платня.

Ліжко «королівського розміру» – двоспальне ліжко, довжина й ширина якого значно перевищують звичайні стандарти. Ліжко «королівського розміру» (king size) за довжиною й шириною перевищує ліжко розміру «королеви» (queen size). Такими в готелях оснащуються номери, призначені для важливих осіб, молодят, для осіб, які віддають перевагу особливому спальному комфорту.

Лікувально–оздоровчий комплекс – об'єкт, що складається з однієї або декількох будівель, в яких у регламентованому режимі надаються послуги розміщення, харчування, лікування, медичні, профілактичні й оздоровчі;

розміщений зазвичай у рекреаційній зоні.

Лотель – готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом; має умови для утримання коней.

Майданчик для кемпінгу – спеціально облаштована огорожена територія з санітарними зручностями для розташування наметів, ротелів, караванів, караванів–будиночків, 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 (туриста) і готелю, їх взаємні права та обов'язки, що витікають з договору на розміщення.

Місце (ліжко–місце) – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи; для забезпечення прийому й обслуговування з короткочасним терміном перебування автотуристів, водіїв вантажного транзитного транспорту.

Мотель – готель, розташований за межами міста вздовж доріг (автошляхів), що надає послуги в одно–двоповерхових будівлях або частинах будівель з окремими входами, має умови для паркування та технічного обслуговування автомобілів.

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 застосування 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 і 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.

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

Одномісний номер – номер, призначений І 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). Послуги, які надаються готелем, вказані у каталогах даного об'єкта розміщення.

Отель – готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії «люкс».

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. Пансіонати призначені

для тривалого відпочинку від 10 до 20 днів і оздоровлення дорослих і батьків з дітьми. Відпочинок у пансіонаті регламентується розпорядком дня. Місткість пансіонатів – 500–1000 місць. Для кращої організації відпочинку в структурі пансіонату передбачають виділення житлових груп на 200–250 осіб. Для розміщення контингенту відпочиваючих використовують спальні на 1, 2 і 3 ліжко-місця та двокімнатні житлові номери на 4 і 5 ліжко-місць. Харчування організують в їдальнях, додатково передбачаються буфета, бари. У пансіонатах, в яких до 50% загальної кількості відпочиваючих діти, обов'язковим є наявність умов для організації дитячого відпочинку. Зокрема передбачаються ігрові майданчики для дітей, приміщення для роботи з дітьми, гральні автомати, бібліотека з читальним залом тощо. Пансіонати розраховані на широке коло відпочиваючих різного віку, статі, соціального статусу.

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. Подають: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. 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 з використанням обладнання спільного користування; має умови для приготування їжі.

Профілакторій – об'єкт розміщення відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку працівників, як правило, однієї організації, має умови для надання профілактичних послуг, лікування професійних захворювань 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 тільки-но прибулих гостей, їх реєстрація, закріплення за ними 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, пакетів, купівля дрібних речей тощо. Зазвичай посланцями у готелі служать юнаки, вдягнені в уніформу.

Потенційні клієнти – компанії або приватні особи, з якими ще не встановлений контакт, але вони можуть бути потенційними покупцями (клієнтами) товарів та послуг, тому що мають характеристики цільового ринку.

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 спальної, лазневої, столової білизни, спецодягу службовців, а також речей за замовленням відвідувачів.

Прибирання номера – приведення житлового готельного номера до належного стану. Існує декілька видів прибирання номера: генеральне, після виїзду гостя, кожен день, ранкове, вечірнє, за проханням гостя.

Пріоритетне бронювання – безризикова форма взаємин туроператора та хотельєра, що характеризується першочерговістю розгляду заявок туроператора менеджерами служби бронювання готелю.

Пряме бронювання – бронювання без посередників.

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 виробів складного приготування всіх основних груп з різних продуктів та вино–горілчаних виробів.

Рецепція (ресепши) – загальна зала, кімната або стійка, розташована в приміщенні готелю, призначена для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-порт'є, які здійснюють прийом і видачу ключів від номерів туристам і виконують різного виду доручення постояльців і гостей готельного комплексу.

Розміщення без харчування – розміщення в готелі, у вартість якого не входить харчування (RO).

Розміщення з повним пансіоном – розміщення в готелі, у вартість якого входить триразове харчування або харчування в будь–який час за бажанням туриста (AL, ALL Incl).

Розміщення з напівпансіоном – розміщення в готелі, у вартість якого входить дворазове харчування (на вибір): сніданок та обід або сніданок та вечеря (RD).

Розміщення та сніданок – розміщення в готелі, у вартість якого входить тільки сніданок (RB, BB).

Розрахункова година – момент початку (закінчення) доби (зазвичай о 12.00 годині опівдні), до якого клієнт готелю повинен звільнити номер або сплатити повністю або частково наступну добу перебування.

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 (шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі тощо). Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Ротель – об'єкт розміщення пересувного типу, що є вагоном із одно-/двомісними відсіками, кожен із яких оснащений сантехнічним обладнанням, вентиляцією, персональним освітленням; може мати облаштовані зони для надання послуг і харчування та розваг.

Санаторій – заклад, розташований на території курорту чи рекреаційної зони, забезпечує 1 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 і цінових періодів, які утворюють рік або сезони, коли функціонує об'єкт розміщення.

Сейф – спеціальний вогнетривкий ящик, комірка в готелі (в житловому номері або в службі порт'є), в якому клієнти готелю можуть зберігати свої цінності (гроші, ювелірні прикраси, документи).

Сільський будинок – заклад розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби діючого приватного підсобного господарства з забезпеченням умов для приготування їжі, переважно з продуктів цього 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. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5-2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

Споживач – фізична особа, яка прибуває, 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.

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, інших будівель та споруджень.

Туристична база – об'єкт розміщення, розташований на маршруті з активними засобами пересування туристів (гірський, лижний, водний, пішохідний тощо), який має умови для харчування та організації активного відпочинку в регламентованому режимі.

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.

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, може мати умови для проведення конгрес–заходів.

Хостел – різновид готелів з невеликим переліком послуг, готельний комплекс коридорного типу (гуртожиток), що пропонує мінімум комфорту для своїх клієнтів, орієнтований на обслуговування молоді, має умови для самостійного готування їжі та санітарно–технічні зручності на поверсі або у блоці, а також на підприємствах громадського харчування.

Хотельєр – людина, яка є власником або представником топ–менеджменту готельного комплексу й представляє інтереси готельного комплексу у відносинах з третіми особами.

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. У більшості європейських готелів – 14.00, у готелях США – 15.00 або 16.00.

Шведський стіл – вид самообслуговування в ресторанах, кафе, 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.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Брич В.Я., Банєва І.О. Організація готельно–ресторанної справи: навч. посібник / за ред. В.Я. Брича та ін. К: Ліра–К, 2020. 484 с.
2. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2–ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун–т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
- 4.
5. Організація обслуговування в закладах індустрії гостинності: навч. посіб. / уклад. О. В. Литвин, І. М. Кирилюк, Л. М. Нецадим. Умань : Візаві. 2021. 225 с.
6. Технологія гостинності : навчальний посібник. Укладачі: Соколовський В.А., Щоголева І.В. Кропивницький: Вид–во ЛАНАУ, 2023. 353 с.

Допоміжна:

1. Готельно–ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горайнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250с.
2. Готельно–ресторанна справа: навчально–методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
3. Ковешніков В. С. Організація готельно–ресторанного господарства: навч. посіб. Київ : Ліра–К, 2022. 563 с.
4. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа: навч. Посібник Вінниця: Едельвейс і К, 2015. 580 с.
5. Лупашко А. Більше ніж сервіс. "Punkt publishing", 2023. 240 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2019. 470 с.
7. Організація готельного господарства: тестові завдання діагностики якості знань студентів для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальностями 241 «Готельно–ресторанна справа», 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання. / уклад. Марусей Т. Кам'янець–Подільський: К–ПНУ імені Івана Огієнка, 2022. 97 с.
8. Марусей Т.В. Особливості функціонування готелів в Україні в умовах воєнного стану. *Агросвіт*. 2023. №12. URL: <https://nauka.com.ua/index.php/agrosvit/article/view/1657>. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2023.12.37>
9. Марусей, Т. Пріоритети розвитку digital–маркетингу готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*, (26). 2021. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-76>
10. Марусей Т. В. Безбар'єрність в туризмі та гостинності в умовах сьогодення: регіональний аспект. *Агросвіт*. 2025. № 8. URL: <https://www.nauka.com.ua/index.php/agrosvit/article/view/6132>

11. Марусей Т.В. Інноваційні бізнес–комунікації в маркетинговій діяльності туристичних та готельно–ресторанних підприємств. Буторіна В.Б., Славіна Н.А. *Економіка та суспільство*. 2024. № 69. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5165>
12. Марусей Т.В., Семенець І.В. Готельний бізнес: особливості та стратегії ціноутворення. *Ефективна економіка*. 2024. № 1. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/2899>
13. Marusei T. Innovative strategies and triggers for the development of the tourism and hotel–restaurant business in crisis conditions. V. Yurovchyk, T. Zubekhina. *Ефективна економіка*. 2023. № 9. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/2172>
14. Марусей Т. В. Імперативи еко–інноваційного розвитку готельного господарства. *Ефективна економіка*. 2023. № 3. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1300>
15. Нечаюк Л.І. Готельно–ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3–є. переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 344 с.
16. Основи готельно–ресторанної справи: навч. посіб. Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
17. Практичний посібник з готельно–ресторанної справи : стандарти готельно–ресторанного обслуговування / Р.В. Корсак, Т.В. Гуштан, І.М. Годя, В.Д. Малец. Ужгород : РІК–У, 2025. 216 с.
18. Marusei T., Belinska K. Digital marketing as a technology of hospitality development. *Modern engineering and innovative technologies*. 2022. Вип. 19, №2. P. 61–65 DOI: 10.30890/2567–5273.2022–19–02–052
19. HoReCa: навчальний посібник: у 3–х т. Т. 1: Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ: Київський національний торговельно–економічний університет, 2017. 412 с.
20. Tendencias y características del desarrollo de la industria turística Ucraniana en condiciones de guerra y perspectivas de salida a la crisis. / Marusei T. *Revista De La Universidad Del Zulia*, (2024). 15(42), 407–427. <https://doi.org/10.46925//rdluz.42.23>
21. Innovative Incentives of the Tourism Industry in the Period of PostConflict Reconstruction of Ukraine. / Marusei T. *Review of Economics and Finance*. 2023. № 21. P. 1237–1248. URL: https://refpress.org/wp-content/uploads/2023/03/Paper–26_REF.pdf.

Інтернет–ресурси:

1. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
2. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення URL: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269–2003.pdf>.

4. Дія. Освіта. Безбар'єрність у галузі гостинності. Як туристичні локації зробити доступними для людей з інвалідністю. Освітній серіал. URL: <https://osvita.dia.gov.ua/courses/accessibility-in-the-field-of-hospitality>
5. Дія. Освіта. Мистецтво готельного бізнесу. Як зробити так, щоб гість бажав повертатися в готель. Освітній серіал. URL: <https://osvita.dia.gov.ua/courses/the-art-of-hotel-service>
6. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). URL: <http://www.worldtourism.org/>
7. Booking. URL: <https://www.booking.com/index.uk.html>
8. Hotels24. URL: <https://hotels24.ua/>
9. Курс «Технології індустрії гостинності для персоналу» Академія НТОУ. URL: АКАДЕМІЯ НТОУ. Гостинність для персоналу (nto.ua)
10. Servio Software. Програмне забезпечення для ресторанів, готелів, заміських комплексів, СПА. URL: https://www.youtube.com/channel/UCBCU6b_JC9C6E0UU0AxBpW