

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет водного господарства  
та природокористування

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи



**05-08-167М**

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до виконання лабораторних та самостійних робіт  
з навчальної дисципліни

**«Готельна справа»**

для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня  
за освітньо-професійними програмами «Готельно-ресторанна справа»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та  
242 «Туризм і рекреація» спеціальності 242 «Туризм і рекреація»  
денної та заочної форм навчання

Рекомендовано  
науково-методичною радою  
з якості ННІАЗ  
Протокол № 12 від 04 лютого 2025 р.

Рівне – 2025

Методичні вказівки до виконання лабораторних та самостійних робіт з навчальної дисципліни «Готельна справа» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійними програмами «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та 242 «Туризм і рекреація» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Конарівська О. Б. – Рівне : НУВГП, 2025. – 65 с.

Укладач: Конарівська О. Б., к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Відповідальний за випуск: Коротун С. І., к.геогр.н., доцент, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Керівник групи забезпечення спеціальності  
241 «Готельно-ресторанна справа»

Конарівська О. Б.

Керівник групи забезпечення спеціальності  
242 «Туризм і рекреація»

Коротун С. І.

Попередні версії методичних вказівок 05-08-80

© О. Б. Конарівська, 2025

© НУВГП, 2025

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>I. ПЛАН ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ</b> .....	6
<b>Тема 1.</b> Історія розвитку готельного господарства. <i>Лабораторна робота 1</i> .....	6
<b>Тема 2.</b> Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства. <i>Лабораторна робота 2</i> .....	7
<b>Тема 3.</b> Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу. <i>Лабораторна робота 3</i> .....	9
<b>Тема 4.</b> Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг. <i>Лабораторна робота 4</i> .....	12
<b>Тема 5.</b> Основи готельного обслуговування. <i>Лабораторна робота 5</i> .....	13
<b>Тема 6.</b> Служби готельного господарства. <i>Лабораторна робота 6</i> .....	14
<b>Тема 7.</b> Організація праці персоналу готелю. <i>Лабораторна робота 7</i> .....	17
<b>Тема 8.</b> Організація прийому, розміщення та обслуговування гостей в готелі. <i>Лабораторна робота 8</i> .....	18
<b>Тема 9.</b> Організація прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю. <i>Лабораторна робота 9</i> .....	21
<b>Тема 10.</b> Організація клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю. <i>Лабораторна робота 10</i> .....	23
<b>Тема 11.</b> Готельні номери як основне просторове середовище готельного підприємства. <i>Лабораторна робота 11</i> .....	27
<b>Тема 12.</b> Організація надання послуг харчування в готелі. <i>Лабораторна робота 12</i> .....	29
<b>Тема 13.</b> Організація надання додаткових послуг в готелі. <i>Лабораторна робота 13</i> .....	31
<b>Тема 14.</b> Управління безпекою готелю. <i>Лабораторна робота 14</i> .....	34

<b>II. ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ</b>	37
<b>Тема 1.</b> Історія розвитку готельного господарства.	
<i>Самостійна робота 1</i> .....	37
<b>Тема 2.</b> Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства.	
<i>Самостійна робота 2</i> .....	37
<b>Тема 3.</b> Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.	
<i>Самостійна робота 3</i> .....	38
<b>Тема 4.</b> Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг.	
<i>Самостійна робота 4</i> .....	39
<b>Тема 5.</b> Основи готельного обслуговування.	
<i>Самостійна робота 5</i> .....	40
<b>Тема 6.</b> Служби готельного господарства.	
<i>Самостійна робота 6</i> .....	41
<b>Тема 7.</b> Організація праці персоналу готелю.	
<i>Самостійна робота 7</i> .....	41
<b>Тема 8.</b> Організація прийому, розміщення та обслуговування гостей в готелі. <i>Самостійна робота 8</i> .....	42
<b>Тема 9.</b> Організація прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю.	
<i>Самостійна робота 9</i> .....	42
<b>Тема 10.</b> Організація клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю.	
<i>Самостійна робота 10</i> .....	43
<b>Тема 11.</b> Готельні номери як основне середовище підприємства.	
<i>Самостійна робота 11</i> .....	44
<b>Тема 12.</b> Організація надання послуг харчування в готелі.	
<i>Самостійна робота 12</i> .....	45
<b>Тема 13.</b> Організація надання додаткових послуг в готелі.	
<i>Самостійна робота 13</i> .....	45
<b>Тема 14.</b> Управління безпекою готелю.	
<i>Самостійна робота 14</i> .....	46
<b>РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА</b> .....	47
<b>ДОДАТКИ</b> .....	51

## ВСТУП

Сучасний розвиток сфери туризму і гостинності в Україні характеризується суттєвим зниженням інноваційної та інвестиційної активності більшості суб'єктів господарської діяльності, відсутністю ефективного механізму, необхідного для розвитку інфраструктури індустрії туризму.

Нині готельне господарство в Україні щоденно зіштовхується з великою кількістю суттєвих викликів, спричинених зовнішніми і внутрішніми факторами:

- руйнування або знищення інфраструктури через бойові дії в країні;
- зниження попиту на готельні послуги через зменшення кількості туристів, що негативно вплинуло на заповнюваність готелів;
- обмежений доступ до даних про стан ринку готельних послуг через воєнні дії і нестабільність, що перешкоджає прийняттю обґрунтованих управлінських рішень у цій сфері;
- недостатність якісного обслуговування у засобах розміщення через дефіцит кваліфікованого персоналу – міграція населення і мобілізація спричинили дефіцит кваліфікованого персоналу у готельній сфері, що знижує якість обслуговування;
- фінансові труднощі через зменшення доходів готелів обмежує можливості для інвестування в покращення сервісу та модернізацію обладнання тощо.

Тому, майбутні фахівці мають розуміти реалії сучасної ситуації в країні і отримати такі професійні навички роботи у команді, щоб адекватно реагувати на всі непередбачувані ситуації, які можуть виникати під час обслуговування гостей закладах розміщення, у тому числі і у надзвичайних ситуаціях. У свою чергу, підготовка фахівців з готельно-ресторанної справи повинна спрямовуватись на якісне фахове навчання, оволодіння професійними навичками у сфері готельного обслуговування, формування управлінських компетенцій, оволодіння методами вивчення, становлення та розвитку господарських явищ і процесів і самостійного дослідження науково-прикладних проблем розвитку готельної сфери.

Методичні вказівки до виконання лабораторних та самостійних робіт з дисципліни «Готельна справа» призначені для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та 242 «Туризм і рекреація» денної та заочної форм навчання.

Мета викладання навчальної дисципліни «Готельна справа»: розширення та поглиблення набутих теоретичних знань, розвиток навичок їх практичного використання при розв'язуванні конкретних задач організації роботи відділів та закладів готельного бізнесу в цілому, формування вмінь самостійного розв'язання конкретних професійних завдань, розробка та обґрунтування шляхів удосконалення механізмів організації ефективної роботи цих закладів.

# **І. ПЛАН ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ**

## **Тема 1. Історія розвитку готельного господарства**

### **Лабораторна робота 1 (1 год)**

#### **Зміст теми:**

1. Сутність гостинності як складової індустрії туризму. Основні фактори та етапи розвитку готельного господарства.
2. Виникнення і розвиток готельної справи (Давній Світ і Середньовічна Європа). Становлення готельної справи у 17-18 столітті. Світове готельне господарство у 19-20 столітті.
3. Сучасний стан світового готельного господарства.
4. Готельне господарство України на сучасному етапі розвитку. Особливості інфраструктури сфери гостинності у Рівненській області.

**Мета заняття:** Отримати знання стосовно еволюції готельної індустрії від її зародження до сучасного стану, вміти виокремлювати ключові етапи розвитку, виявляти тенденції і фактори, що вплинули на формування готельного господарства в різні історичні періоди.

**Методика проведення практичної частини заняття:** обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; обговорення питань, що виникли у здобувачів під час самостійної підготовки до заняття.

#### **Завдання 1**

Дайте оцінку внеску визначних фундаторів індустрії гостинності кінця 19 початку 20 століття: Елсворта Мілтона Статлера, Конрада Ніколсона Хілтона, Джона Уїлларда Марріотта, Цезаря Рітца, Ісідора Шарпа в розвиток готельної індустрії.

#### **Завдання 2**

Охарактеризуйте сучасний стан готельного господарства України в умовах війни у такій послідовності: негативні впливи війни на готельне господарство України; пристосування готельних підприємств до реалій військового часу; перспективи розвитку готельного господарства.

#### **Завдання 3**

Охарактеризувати ринок готельних послуг Рівненської області. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. А-1 (Додаток А) та за адміністративно-територіальним поділом Рівненської області (район обрати самостійно). Зробити висновки.

**Рекомендована література:** [1; 4-5; 11; 15; 23].

## Тема 2. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства

### Лабораторна робота 2 (2 год)

#### Зміст теми:

1. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.
2. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.
3. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.

**Мета заняття:** вивчення законодавчих і нормативних актів, що регулюють діяльність готельного господарства в Україні, а також вимог і стандартів для отримання дозволів на надання готельних послуг.

**Методика проведення практичної частини заняття:** обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; обговорення питань, що виникли у здобувачів під час самостійної підготовки до заняття.

#### Завдання 1

Державний вплив на розвиток готельного господарства здійснюється за допомогою адміністративних, фінансових, правових методів регулювання. За допомогою табл. 2.1 охарактеризуйте кожен метод. Зробіть висновки.

Таблиця 2.1

Методи державного регулювання готельного господарства в Україні

№ з/п	Назва методу	Склад	Інструменти регулювання
1.	Адміністративні		
2.	Фінансові		
3.	Правові		

#### Завдання 2

Заповніть табл. 2.2 – нормативно-правова база провадження діяльності засобів розміщення в Україні, використовуючи офіційний портал Верховної Ради України (<https://www.rada.gov.ua/> і Додаток Б).

Зазначте: дату прийняття нормативно-правового документу зі змінами і доповненнями, його номер і які він визначає правові основи у готельному бізнесі.

Таблиця 2.2

## Нормативно-правова база діяльності засобів розміщення в Україні

№ з/п	Нормативно-правові документи	Дата, номер	Правова основа
<i>Законодавство України</i>			
1.	Про туризм		
2.	Про захист прав споживачів		
3.	Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення		
4.	Про ліцензування видів господарської діяльності		
5.	Про охорону навколишнього природного середовища		
<i>Постанови Кабінету Міністрів України</i>			
6.	Про порядок надання послуг з тимчасового розміщування (проживання)		
7.	Про порядок встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщування (проживання)		
<i>Національні стандарти України</i>			
8.	Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги		
9.	Послуги туристичні. Класифікація готелів		
10.	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення		
<i>Інші нормативно-правові документи</i>			
11.	Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг		

**Завдання 3**

*Інформація до завдання:* в Україні сертифікація є двох видів: обов'язкова і добровільна. Обов'язкова здійснюється у відповідності до обов'язкових вимог національних стандартів і проводиться згідно з «Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації»; в Україні обов'язкова сертифікація послуг розміщення скасована з 13.09.2012 р. 158. Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи самих суб'єктів готельного бізнесу і здійснюється на відповідність їх послуг вимогам, які мають рекомендований характер (наприклад, встановлення категорій готелям).

*Завдання до виконання:* На основі поданої вище інформації щодо видів сертифікації дайте відповідь на запитання: «Чому Урядом було ухвалено рішення про скасування вимог обов'язковості сертифікації послуг із тимчасового проживання»? Допишіть пропущені етапи проведення сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО (рис. 2.1). Зробіть обґрунтований висновок з посиланнями на джерела.



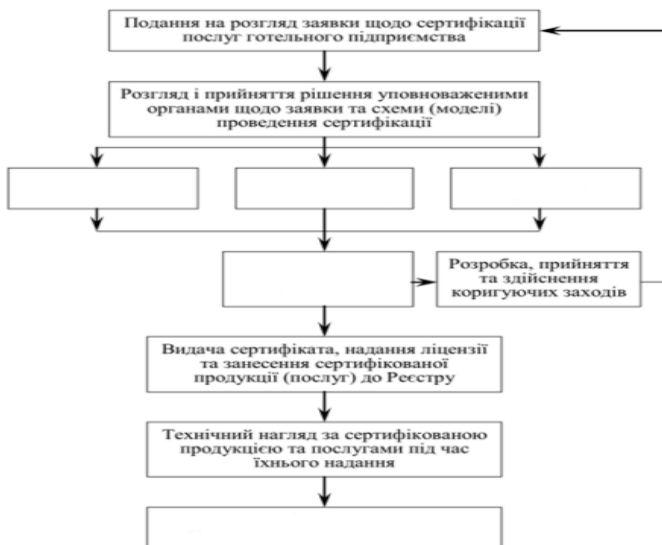


Рис. 2.1. Етапи проведення сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО

**Рекомендована література:** [1-5; 19; 31-39].

### **Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу Лабораторна робота 3 (2 год)**

**Зміст теми:**

1. Вимоги до готелів та інших засобів розміщення різних категорій.
2. Критерії бальної оцінки готелів та інших засобів розміщення різних категорій.
3. Методика оцінка номерів готелів та інших засобів розміщення на відповідність категоріям

**Мета заняття:** Розуміти сутність класифікації готелів. Знати критерії класифікації. Вміти розрізняти міжнародні системи класифікації готелів. Знати готельні піктограми, вимоги до готелів відповідно до зірковості. Володіти методикою оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям.

**Методика проведення практичної частини заняття:** вивчення цієї теми потребує розуміння того, що в основу типізації підприємств готельного господарства покладено його функціональне призначення.

1. За визначеними факторами типізації готельних підприємств потрібно дослідити зміст кожного (Додаток В, табл. В-1).

3. Дослідити закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства. З цією метою потрібно засвоїти такі поняття (Додаток В, табл. В-2).

4. Під час вивчення теми слід приділити увагу ознайомленню із положеннями основних законодавчих та нормативних актів, на яких базується типізація підприємств готельного господарства України.

5. Здобувачам важливо усвідомити, що на формування типів готельних підприємств значною мірою впливає, мета подорожі.

6. Розглянути основні вимоги до організації підприємств готельного господарства транзитного та ділового призначення, загальні та специфічні функціональні вимоги до цих типів засобів розміщення.

7. Здобувачі повинні ознайомитися зі структурою готелів для відпочинку і здійснити їх характеристику, привести приклади на конкретних діючих готелях (Додаток В, табл. В-3).

8. Вивчення специфічних функціональних характеристик та вимог до підприємств цих типів: організацією харчування; особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг; послугами торгівлі; можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду; особливостями організації приміщень для ігор дітей (Додаток В, табл. В-3).

9. Здійснити систематизацію готелів за класами. Для цього потрібно проаналізувати історичні підходи до класифікації засобів розміщення на основі принципів і підходів до класифікації готелів в країнах Європи, Америки, Азії.

10. Використати рекомендації ВТО щодо створення пропозиції про існування декількох систем класифікації підприємств готельного господарства.

11. При розгляді класифікації засобів розміщення потрібно розглянути підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, що застосовуються у міжнародній і вітчизняній практиках.

12. Вивчити основні принципи і загальні вимоги до готельних підприємств.

13. Вивчити і засвоїти мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства різних категорій, які регламентовано у законодавчій базі.

### **Завдання 1**

Визначити категорії готелю за такими умовами користуючись ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

*Готель 1.* Готель має двомісні номери із загальною площею 14 м<sup>2</sup>, окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері з внутрішнім запобіжником. Освітлення: від стельового світильника, приліжкового світильника, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті.

Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90х200 см, двоспальне – 160х190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон із міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів). Санвузол – у 100 % номерів.

*Готель 2.* Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номера готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160х200 см, килимами або

килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними.

В готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

*Готель 3.* Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері й замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах.

Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. В готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний 11 зв'язок у 100% номерів, санвузол, розташований не менш ніж у 50% номерів.

### **Завдання 2**

Заповніть таблицю Д-1 (Додаток Д), розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному готельному бізнесі за типами номерів.

### **Завдання 3**

Використовуючи Національний Стандарт України (ДСТУ 4268:2003), заповніть таблицю Е-1 (Додаток Е). Засоби розміщування класифікуйте за групами: колективні та індивідуальні і зробіть їх структурну деталізацію.

### **Завдання 4**

Користуючись ДСТУ 4568:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» і ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», визначте до якої категорії, розряду і групи належить тип засобу розміщення. Для виконання завдання використовуйте форму табл. 3.1. Сформулюйте висновки.

Таблиця 3.1

Категорії, розряд і групи типу засобу розміщення

Тип засобу розміщення	Категорія	Розряд	Група
Мотель			
Санаторій			
Пансіонат			
База відпочинку			
Бунгало			
Гостьова квартира			
Глемпінг			
Хостел			
Фермерський будинок			
Гуртожиток			

**Рекомендована література:** [1; 4-5; 11; 15; 23].

## **Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг**

### **Лабораторна робота 4 (2 год)**

#### **Зміст теми:**

1. Характеристика готельних підприємств.
2. Планування діяльності готельного підприємства.
3. Форми і структура управління готельним підприємством.
4. Правила користування готелями в Україні. Готельна документація.

**Мета заняття:** ознайомити здобувачів з фундаментальними засадами і правилами, які забезпечують ефективне функціонування готелю, задоволення потреб гостей і дотримання стандартів якості.

**Методика проведення практичної частини заняття:** обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; обговорення питань, що виникли у здобувачів під час самостійної підготовки до заняття.

#### **Завдання 1**

Охарактеризувати ринок готельних послуг м. Рівне. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. К-1 (Додаток К). Скласти каталог готельних підприємств.

#### **Завдання 2**

До найбільш розповсюджених у міжнародній практиці форм управління підприємствами гостинності відносяться такі: управління за контрактом; управління через договір франчайзингу; оренда; акціонерні товариства (АТ), спільні підприємства (СП), синдикати, консорціуми і тощо. Оберіть одну із перелічених форм управління готельними підприємствами, розкрийте її зміст, функції і ступінь централізації управління. Наведіть конкретні приклади. Оформіть у вигляді презентації.

#### **Завдання 3**

Розгляньте ситуаційну вправу, використовуючи правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Дайте обґрунтовану відповідь.

*Джерела інформації для завдання 3:* Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>.

*Ситуаційна вправа 1.* Родина Татаренків здійснила бронювання двомісного номеру в готелі «Географія» на 26.03.20\_\_ року. Вони прибули в готель 26.03.20\_\_ року о 22:00 год. Вони з'ясували, що бронювання номеру було анульовано. Опишіть дії адміністратора рецепції у для того, щоб вирішити дану проблему.

*Ситуаційна вправа 2.* При поселенні в Готель «4×4» Рівненської обл., с. Колоденка, вул. Рівненська 1а виявилось, що у споживача готельних послуг Сергія Макаренка не має при собі документів. Опишіть дії адміністратора рецепції для вирішення цієї ситуації.

**Рекомендована література:** [1-5; 8; 10; 20-21].

## **Тема 5. Основи готельного обслуговування** **Лабораторна робота 5 (2 год)**

### **Зміст теми:**

1. Сутність та особливості готельних послуг.
2. Готельний продукт як комплекс послуг.
3. Специфіка надання готельних послуг.

**Мета заняття:** Формування практичних навичок щодо застосування концепції уніфікованих технологій готельних послуг, спеціальних технологічних стандартів, що спрямовані на розробку єдиної «готельної марки».

### **Методика проведення практичної частини заняття:**

1. Вивчення поняття «послуги», а також їх окремих видів за функціональним призначенням – «матеріальні послуги» та «соціально-культурні послуги».

2. Економічна сутність готельної діяльності полягає в її нематеріальному характері. Результатом виробничо-експлуатаційної діяльності засобів розміщення є не готовий продукт, а надання певного набору послуг. При цьому послуги не можуть відокремлюватися від реального матеріального продукту, тобто від експлуатації матеріально-технічної бази (будівель, споруд, обладнання, інвентарю, меблів, сантехніки тощо). Тому варто зрозуміти, що в основі готельної послуги є два основні компоненти – матеріально-технічна база та обслуговування (діяльність персоналу в процесі користування туристом матеріально-технічною базою та надання додаткових послуг).

3. Поняття «готельна послуга» надано в ЗУ «Про туризм», а окремих її видів – «основні послуги» та «додаткові послуги» – у «Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг». Важливий аспект у вивченні цієї теми є розгляд особливостей готельних послуг: невідчутність; гетерогенність; обмежена можливість зберігання; неповна одночасність процесів виробництва та споживання; значна статичність; мінливість якості надання; розбіжність у часі факту продажу послуги та її споживання; територіальна роз'єднаність споживача і виробника на ринку готельних послуг; схильність до сезонних коливань; відсутність в споживача (гостя) права власності на готельні послуги; взаємозалежність готельних послуг та мети подорожі тощо.

4. В теорії готельної справи існує термін «готельний продукт», який дозволяє підкреслити комплексний характер готельної пропозиції.

### **Завдання 1**

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств м. Рівне та інших міст України. Провести порівняльний аналіз трьох готелів та інших засобів розміщення м. Рівне (іншого обласного центру України). Дані аналізу подати у вигляді табл. Ж-1 (Додаток Ж). Зробити висновки щодо рівня і розвиненості готельних послуг. Здійснити групування послуг за такими критеріями: входять у вартість проживання і за додаткову оплату. Наявність послуг позначити (+), відсутність (-), вартість послуги внести, користуючись відкритими джерелами в мережі Інтернет (офіційні сайти готелів). Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

### **Завдання 2**

Актуальність концепції розробки уніфікованих (приведених до єдиної форми або системи) технологій готельних послуг визначається потребою формування нового ринку сфери послуг, детермінантом якої є гостинність. Ви є керуючим (менеджером) готелю і Вам відомо, що концепція технології гостинності означає орієнтацію на клієнта (гостя) із врахуванням розвитку його потреб, визначенням динаміки цін та створення комфортних умов розміщення. Запропонуйте складові розробки концепції уніфікованих технологій готельних послуг для готелю. Визначте, які існують спеціальні технологічні стандарти, спрямовані на розробку єдиної «готельної марки».

**Рекомендована література:** [1-4; 22].

## **Тема 6. Служби готельного господарства** **Лабораторна робота 6 (2 год)**

### **Зміст теми:**

1. Адміністративно-управлінська служба.
2. Служба управління номерним фондом.
3. Служба організації харчування.
4. Комерційна служба.
5. Інженерно-технічна служба.
6. Допоміжні і додаткові служби.

**Мета заняття:** Ознайомити здобувачів зі структурою і функціями основних служб готельного підприємства. Сформувати розуміння ролі адміністративно-управлінської, фінансово-комерційної, приймально-обслуговуючої, служби номерного фонду, інженерно-експлуатаційної служби та інших служб у забезпеченні ефективного функціонування готелю.

### **Методика проведення практичної частини заняття:**

Для виконання даного завдання треба засвоїти, що головною функцією готельного підприємства є надання тимчасового житла. Організація обслуговування в готелі спрямовується на максимальне задоволення потреб

гостей і повинна бути чітко структурованою. Організаційна структура готелю визначається призначенням готелю, розташуванням, специфікою споживачів готельних послуг та іншими факторами. Існує перелік служб, обов'язкових для будь-якого готельного підприємства (див. табл. 6.1).

### Завдання 1

Для вивчення питання обов'язкових служб для будь-якого готельного підприємства – скористайтеся запропонованими посібниками з організації готельного господарства.

*Інформаційні джерела:* [40; 41].

Оформіть відповіді на питання у табличній формі (табл. 6.1). Сформууйте висновки.

Таблиця 6.1

Характеристика функцій служб готельних підприємств

№ з/п	Назва	Функції
1.	Адміністративно-управлінська служба	
2.	Служба управління номерним фондом	
3.	Служба організації харчування	
4.	Комерційна служба	
5.	Інженерні (технічні) служби	
6.	Допоміжні і додаткові служби	

### Завдання 2

1. У відповідності з підходами до класифікації служб і відділів готельних підприємств визначте, які служби готельного господарства відносяться до зовнішніх, а які до внутрішніх служб. Оформіть завдання у табличній формі (табл. 6.2). Віднесення служб до зовнішніх або внутрішніх служб в таблиці позначте (+). Сформууйте висновки.

Таблиця 6.2

Зовнішні і внутрішні служби структурних підрозділів готелів

№ з/п	Назва	Зовнішні *	Внутрішні**
1.	Служба прийому та розміщення		
2.	Інженерно-технічна служба		
3.	Комерційна служба		
4.	Служба організації харчування		
5.	Відділ кадрів		
6.	Бухгалтерія		

\* Зовнішні служби – це служби, де працівники мають прямий контакт із гостями.

\*\* Внутрішні служби – це служби, працівники яких не мають прямого контакту із гостями.

2. У відповідності з підходами до класифікації служб і відділів готельних підприємств визначте, які служби можуть бути зорієнтовані: на виробництво продукції; на надання послуг; на інформаційне обслуговування. Оформіть завдання у табличній формі (табл. 6.3). Віднесення служб до відповідних розділів у таблиці позначте (+). Сформуйте висновки.

Таблиця 6.3

Орієнтація служб структурних підрозділів готелів

№ з/п	Назва	Виробництво продукції	Надання послуг	Інформаційне обслуговування
1.	Пральня			
2.	Служба покоївок			
3.	Служба бронювання			
4.	Ресторан			
5.	Кухня			
6.	Служба порт'є			

### Завдання 3

Здійснити бронювання номерів у програмному середовищі SERVIO HMS.

Мета: опанування здобувачами навичок роботи у програмному продукті SERVIO HMS, відпрацювання навичок роботи із Базовим модулем програми для реалізації задач бронювання.

*Хід роботи:*

1. Ознайомлення із роботою модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS. Передбачається, що виконання функції бронювання номеру у готелі можливо двома способами:

- а) через використання модуля «Базовий» → підмодуля «Бронювання» та кнопки «Нове бронювання» (Додаток Л, рис. Л-1)
- б) через використання модуля «Базовий» → підмодуля «Номери» та кнопки «Нове бронювання» біля конкретного номеру (Додаток Л, рис. Л-2).

2. Заповнення реєстраційної карти споживача (гостя) відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у Додатку М, табл. М-1.

Реєстраційна карта клієнта заповнюється у всіх полях позначених як обов'язкові. Виконується підтвердження броні відповідно до координат гостя. Реєстраційна карта передбачає можливість інтеграції фото та сканкопій документів клієнта (Додаток Л, рис. Л-3).

3. Після завершення бронювання номера у готелі одним із зазначених способів (Додаток Л, рис. Л-1, рис. Л-2) і заповнення реєстраційної карти (Додаток Л, рис. Л-3), здобувач повинен розглянути можливості анулювання броні через використання зазначених функціоналів, а також можливості відновлення броні (для випадку, коли клієнт готелю змінив свої наміри щодо відміни бронювання).

4. Складання звіту про виконане дослідження відповідно до такої логіки:

*Інформаційні джерела:* [42; 43].



*Частина 4.1.* бронювання номера у готелі відповідно до заданих умов (Додаток М, табл. М-1): сформувати картку клієнта, занести необхідні дані про гостя; виконати підтвердження броні; заповнити реєстраційну карту клієнта з інтеграцією сканкопій документів які засвідчують особу клієнта;

*Частина 4.2.* анулювати бронь клієнта і перевірити її підтвердження; відновити бронь клієнта.

Обговорення результатів виконання операцій бронювання.

**Рекомендована література:** [5; 8; 15; 40-43].

## **Тема 7. Організація праці персоналу готелю** **Лабораторна робота 7 (2 год)**

**Зміст теми:**

1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.
2. Нормування персоналу: види норм праці та їх застосування в готельному підприємстві.
3. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства, методи його вивчення.
4. Посадові обов'язки та посадові інструкції персоналу готельного підприємства.

**Мета заняття:** формування у здобувачів практичних навичок щодо організації праці на підприємствах готельного господарства.

**Методика проведення практичної частини заняття.**

Здобувачам необхідно скласти загальну характеристику організації праці в готелі за такою послідовністю:

1. Дослідити особливості організації праці в готелі (професійно-кваліфікаційну структуру працівників, основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури, поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці»);
2. Дослідити характеристику основних соціально-професійних груп працівників готельних підприємств (адміністративно-управлінську службу, службу прийому і розміщення, службу обслуговування, службу матеріально-технічного забезпечення, технічну службу, групу працівників закладів ресторанного господарства);
3. Виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, враховуючи відомості про вимоги до персоналу та його підготовки;
4. Визначити форми організації праці, дати їм характеристику;
5. Розглянути робочий час, поняття та його види на підприємстві готельного господарства (нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день);
6. Дослідити особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства (режим робочого часу і відпочинку працівників

готелю, режим праці: адміністрації і менеджерів вищої ланки, обслуговуючого персоналу, спеціалістів, технічного персоналу);

7. Здійснити аналіз графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, бригадний, комбінований, вахтовий тощо.

### **Завдання 1**

Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в апар-готелі (на прикладі FULL HOUSE apart hotel, м. Рівне).

### **Завдання 2**

Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в агроготелі (на прикладі агроготелю «Живиця», с. Новоукраїнка Рівненської області).

### **Завдання 3**

Скласти загальну характеристику організації праці персоналу в санаторії (на прикладі санаторію «Червона Калина», с. Жобрин, Рівненської області).

**Рекомендована література:** [10-11; 15].

## **Тема 8. Організація прийому, розміщення та обслуговування гостей в готелі** **Лабораторна робота 8 (2 год)**

### **Зміст теми:**

1. Порядок обслуговування гостей в готелі.
2. Структура технологічних процесів в закладі готельного господарства.
3. Технологічні цикли та операції реєстрації гостя. Готельні тарифи.

**Мета заняття:** Формування практичних навичок щодо організації діяльності служби прийому і розміщення готелю; реєстрації документів; оволодіння уніфікованими технологіями готельних послуг щодо прийому та розміщення споживачів тощо.

**Методика проведення практичної частини заняття:** здобувач під час підготовки до заняття повинен засвоїти такі положення щодо заїзду, виїзду, оформлення проживання.

1. Режим роботи готелю цілодобовий.
2. Час поселення – 14:00 год., розрахункова година – 12:00 год. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.
3. При проживанні менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення і розрахункової години.
4. Ранній заїзд та пізній виїзд гостей з/до готелю можливий лише за попереднім бронюванням.

5. При достроковому виїзді у зв'язку із скороченням терміну проживання у готелі порівняно з заброньованим терміном проживання, гість зобов'язаний попередити готель про таке скорочення терміну проживання за добу і сплатити штраф у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані готельні послуги.

6. Ранній заїзд з 00:00 год. до 06:00 год. оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

7. Ранній заїзд з 06:00 год. до 14:00 год. оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

8. Пізній виїзд з 12:00 год. до 18:00 год. оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.

9. Пізній виїзд після 18:00 год. оплачується 100% вартості доби проживання.

10. Діти до 3 років включно розміщуються без оплати (без надання додаткового ліжка та сніданку).

11. Розміщення дітей від 4 до 10 років на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з прейскурантом готелю. (сніданок входить у вартість).

12. Розміщення дорослих на додатковому місці згідно з прейскурантом готелю (сніданок входить у вартість).

### **Завдання 1**

Опишіть у загальному вигляді послідовність етапів обслуговування гостей в готелі, опираючись на українське законодавство. Для даного завдання потрібно заповнити форму табл. 8.1.

Таблиця 8.1

Основні етапи технологічного алгоритму гостьового циклу

№ з/п	Етапи	Опис етапів
1.	До приїзду в готель (Pre-Arrival)	
2.	Прибуття клієнта в готель (Arrival)	
3.	Проживання в готелі (Occupancy)	
4.	Виїзд (Departure), оплата гостем послуг готелю	

### **Завдання 2**

Поміркуйте і дайте відповідь на такі практичні запитання:

1. Чи має право готель відмовити гостю у поселенні?
2. Якщо не має права відмовити, то обґрунтуйте чому.
3. Якщо має право відмовити, то у яких випадках?

Обґрунтуйте відповідь, опираючись на вивчений матеріал.

### **Завдання 3**

Мета: відпрацювання навичок роботи із базовим модулем програми SERVIO HMS для реалізації задач поселення гостей в готель із попереднім бронюванням і шляхом вільного поселення.

### *Хід роботи:*

1. Відповідно до сформованої броні номеру у ході виконання лабораторної роботи № 8, виконати поселення клієнта у готель. При виконанні лабораторної роботи слід врахувати, що поселення може бути двох видів: вільне поселення без попереднього бронювання та поселення попереднього бронювання номерів. Також поселення можна провести у відповідному розділі базового модуля, або через «шахматку». Розглянути і реалізувати у лабораторній роботі доцільно обидва варіанти:

1) Для виконання поселення переходимо до Базового модуля в розділ поселення:

- Поселення без бронювання (вільне поселення);

- При поселенні по попередньому бронюванню, спочатку потрібно знайти відповідну бронь в списку бронювання.

- Для детального пошуку розгорніть «Пошук по гостях» і заповніть ті поля, по яких є наявна інформація: дати заїзду, прізвище, ім'я, по-батькові, компанія, номер особового рахунку. Останній є і номером бронювання.

- Після знаходження потрібного бронювання у відповідному рядку натискаємо кнопку поселити, яка відкриє потрібну картку гостя.

- В картці гостя можемо відкоригувати або внести початково (вільне поселення): дані з прізвищем, ім'ям, по-батькові для основного гостя по цій картці, дати проживання, кількість гостей (дорослі, діти (кількість дітей, які проживатимуть платно), кількість місць основних і додаткових, номер кімнати, прейскурант, тощо.

- При виборі компанії, слід звернути увагу, що компанія оператор, це компанія з якою укладено договір з готелем, і можливо слід додатково вибрати «умови договору», по замовчуванню системне, після чого програма вибере прейскурант, що відповідає компанії-оператору, умові, та типу оплати.

- Завершити процес поселення потрібно натисненням кнопки «Завершити поселення» внизу картки.

- Вказуємо анкетні дані (ПІБ, дата народження тощо) і натискаємо «Додати».

- Після цього можна додати документ, заповнивши ПІБ з анкети, відповідною кнопкою, дані по документу, номер, серію. Та зберігаємо, кнопкою «Зберегти».

4. Складання звіту про виконані операції (реалізувати обидві можливості поселення) із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

5. Обговорення у групі здобувачів результатів виконання операцій поселення.

**Рекомендована література:** [8; 15; 24].

## **Тема 9. Організація прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю**

### **Лабораторна робота 9 (2 год)**

#### **Зміст теми:**

1. Призначення та організаційно-функціональна структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.
2. Функціональні обов'язки та особливості підготовки покоївки до роботи.
3. Підготовка номерів до експлуатації і заселення.
4. Технологічні процеси прибирання номерів. Технологічні аспекти роботи білизняного господарства.

**Мета заняття:** закріпити і поглибити знання здобувачів щодо організації прийому й обслуговування гостей у житловій частині готелю; ознайомити з функціональними обов'язками персоналу служби експлуатації номерного фонду, технологічними процесами підготовки номерів до заселення та особливостями роботи білизняного господарства; розвинути практичні навички з призначення номерів відповідно до стандартів готельного обслуговування.

**Методика проведення практичної частини заняття:** здобувач під час підготовки до заняття повинен освоїти такі положення:

1. Служба експлуатації номерного фонду а обслуговування – це структурний підрозділ готелю, який забезпечує:
  - технічне обслуговування, ремонт житлових і допоміжних приміщень, здійснює їх підготовку до заселення;
  - прибирання і виведення з експлуатації номерів для косметичного або планового ремонту;
  - забезпечує обслуговування гостей в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, що займається наданням побутових послуг гостям.
2. В різних готелях назва служби експлуатації номерного фонду та обслуговування можуть мати інші назви (адміністративно-господарська служба, служба покоївок, поверхова служба, housekeeping), проте функціонал буде у всіх однаковим.
3. Очолює службу експлуатації номерного фонду та обслуговування менеджер, у готелях великих розмірів – заступник директора готелю з обслуговування.

#### **Завдання 1**

Менеджеру служби експлуатації номерного фонду та обслуговування підпорядковані чергові на поверхах, супервайзер, завідувач білизною, покоївки, кастелянка, стюард, швачка, прибиральниці (табл. 9.1).

У завданні потрібно розібрати функціональні обов'язки менеджера (керівника) служби; визначити кваліфікаційні та особисті вимоги до посади менеджера; описати робочий день менеджера служби; зробити опис функцій менеджера служби. Зробити висновки. При виконанні завдання

рекомендується скористатись джерелом: «Професійна освіта онлайн». Служба експлуатації номерного фонду. URL: <https://surl.li/rcgezi> .

Таблиця 9.1

Організаційно-функціональна структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування у готелях

Менеджер служби			
Завідувач білизною	Заступник менеджера служби		Завідувач пральні
Кастелянка	Супервайзер		Персонал пральні
Швачка	Покоївки	Прибиральниці	Стюард

### Завдання 2

Супервайзер делегує виробничі завдання керівника служби, координує роботу колективу покоївок, контролює стан приміщень. У завданні потрібно розібрати основні обов'язки супервайзера, вимоги до посади супервайзера та описати робочий день супервайзера. Зробити висновки. У висновках дати відповідь на питання: «Чому обслуговувати VIP-персон може лише супервайзер?»

### Завдання 3

З метою спрощення фіксації стану номерного фонду в службі експлуатації номерного фонду та обслуговування ведеться поверховий план, де зазначають статуси номерів, номер кімнати, терміни проживання, час виїзду, прізвище гостя. При цьому використовують безліч скорочень або позначок, які б свідчили про статус номера. У даному завданні пропонується засвоїти основні статуси номерів позначками (табл. 9.2). При виконанні завдання рекомендується скористатись джерелом: «Професійна освіта онлайн». Служба експлуатації номерного фонду. Фіксація стану номерного фонду. URL: <https://surl.li/rcgezi> . У висновках дати відповідь на питання: «Що означає дане скорочення: № 308 – CL AE?»

Таблиця 9.2

Скорочення або позначки, що свідчать про стан номера

№ з/п	Скорочення / позначки	Значення
1.	CL або CLN	
2.	DI чи DTY	
3.	OC чи OCC	
4.	DP	
5.	DEP	
6.	OO чи OOO	
7.	OS	
8.	AE	
9.	NS	
10.	INSP	

Рекомендована література: [8; 15; 25].

## **Тема 10. Організація клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю**

### **Лабораторна робота 10 (2 год)**

#### **Зміст теми:**

1. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів та їх персоналу.
2. Клінінгові операції нежитлових приміщень і території готелю.
3. Особливості прибирання приміщень місць загального користування вестибюльної групи.
4. Особливості прибирання адміністративних, службових і підсобних приміщень.
5. Особливості прибирання території, прилеглої до готелю.

**Мета заняття:** Відпрацювати технології клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю відповідно до санітарно-гігієнічних вимог.

**Методика проведення практичної частини заняття:** здобувач під час підготовки до заняття повинен розуміти такі положення щодо санітарно-гігієнічних вимог до готелів та персоналу:

1. Основні вимоги до готелів установлені Правилами № 19. Зокрема, готель повинен мати:

- внутрішні правила проживання в готелі, а також книгу відгуків та пропозицій (п. 1.12 Правил № 19);
- журнал реєстрації вступного інструктажу працівників із питань охорони праці і журнал реєстрації інструктажів із питань охорони праці (п. 1.13 Правил № 19).

Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі залежно від категорії готелю, дотримуватися правил службового етикету (п. 1.8 Правил № 19).

Також персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого має бути відображено в особових медичних книжках (п. 1.9 Правил № 19). Вимоги до матеріально-технічного оснащення готелів.

Матеріально-технічне оснащення і мінімальний перелік послуг, які надають готелі, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та ін. нормативно-правовими документами для категорії "одна зірка" (п. 1.11 Правил № 19).

2. Вимоги до матеріального оснащення готелів залежать від категорії готелю та наведені в:

- ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів", затвердженому наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225;
- ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщування", затвердженому наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225.

Водночас будь-який готель має бути оснащений інженерними системами й обладнанням, що забезпечують:

- постійне електропостачання;
- гаряче й холодне водопостачання (цілодобово);
- каналізацію;
- опалення, яке забезпечує температуру в межах від 18 °С до 22 °С у житлових і громадських приміщеннях;
  - вентиляцію (природну чи примусову), що забезпечує нормальну циркуляцію повітря й запобігає проникненню сторонніх запахів до номерів і громадських приміщень;
  - телебачення (підведене до всіх номерів);
  - телефонний зв'язок;
  - освітлення в номерах.

Обладнання і меблі в кожному готелі повинні відповідати функціональному призначенню приміщення. Наприклад, у найпоширенішій категорії готелів "три зірки" в номерах мають бути такі предмети:

- світильник біля кожного ліжка; лампа, що освітлює робоче місце (стіл);
- кольоровий телевізор у кожному номері;
- радіоприймачі чи інша можливість приймання радіопрограм у всіх номерах;
- холодильник у багатокімнатних та одномісних номерах;
- односпальне ліжко 90 см x 200 см, двоспальне 160 см x 200 см, дитяче або розкладне ліжко (на прохання);
  - килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриття підлоги;
  - тумбочка (столик) біля кожного спального місця;
  - вішалка для верхнього одягу й головних уборів;
  - шафа з полицками, вішалкою та плечиками (не менш як 5 шт./місце);
  - стільці чи інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше ніж два на номер);
  - стіл чи письмовий стіл;
  - поличка (підставка) для багажу;
  - щільні штори (або жалюзі), що затемнюють приміщення;
  - прозорі штори (або жалюзі);
  - дзеркало в кімнаті додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником;
  - швейний набір (голка, нитки);
  - щітки: для одягу, для взуття;
  - склянки на кожного гостя;
  - попільниця;
  - ключ комбінований (для відкривання пляшок);
  - набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець);
  - пакети для пральні та хімчистки;
  - реманент і предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла: дзеркало над умивальником із бічним або верхнім освітленням; поличка для туалетних речей; штори для ванни чи душу; килимок на підлозі; тримач для рушників, гачки для одягу; склянка; рушники на кожного гостя (не менш як 3);



окремо банний рушник; банна шапочка (на кожного гостя); туалетні речі на кожного гостя (замінюють у міру використання); туалетне мило; туалетний папір із тримачем; щітка для унітаза (у футлярі); кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу.

Це мінімальний набір предметів, які повинні бути в номерах. На розсуд адміністрації готелю їх може бути доповнено іншими предметами.

3. Технологічні аспекти клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю Види та послідовність проведення прибиральних робіт (клінінгових операцій) у готелі визначаються санітарними нормами їх утримання та можуть бути відображені у відповідних нормативних документах – інструкціях з організації прибирання приміщень готелю. Інструкції є внутрішнім документом готелю та враховують специфіку організації обслуговування в ньому. Виконуються прибиральні роботи штатними працівниками готелю – покоївками (обслуговують житлові номери), прибиральницями (всі інші приміщення), та двірниками (прилегла територія) але іноді готелі залучають для цього спеціальні організації, що пропонують професійні послуги з прибирання. Посадові обов'язки прибиральниці передбачають утримання у належному санітарному стані коридорів, сходів, санвузлів та інших місць загального користування, контроль збереженості їх обладнання.

4. Технологія прибирання приміщень місць загального користування та приміщень вестибюльної групи Прибирання різних типів приміщень готелю має свої особливості. Так, вестибюль готелю є його парадною частиною, де відбувається зустріч гостя, оформлення його проживання, активне спілкування та відпочинок гостей. Вестибюль та його санітарний стан формують у гостя перше враження від готелю. Особливістю приміщень загального користування є великий потік відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування відбувається рано-вранці, пізно ввечері або вночі. Впродовж дня приміщення загального користування прибирають у міру забруднення. Найчастіше вдень тільки видаляють сміття з попільниць та урн, злегка протирають меблі й обладнання, утримують у чистоті підлогу, можуть пройтись пилососом по килимових та м'яких меблевих покриттях.

5. Технологія прибирання адміністративних, службових і підсобних приміщень Службові, побутові та підсобні приміщення також вимагають щоденного вологого прибирання з видаленням пилу, що виконується прибиральниками за спеціально встановленим графіком. У білизнаних щотижнево робиться генеральне прибирання з миттям стін і дверей і видаленням пилу зі стелі.

Технологія прибирання території, прилеглої до готелю Догляд за навколишньою територією готелю, до якої відноситься вся територія готелю, що визначена проектною документацією.

### Завдання 1

Навколишня територія готелю – це вся територія, яка визначена проектною документацією підприємства. Оберіть три готельних підприємства і охарактеризуйте їх прилеглу територію. Для врахування складових прилеглої території готелю використовуйте (Додаток Н, рис. Н-1). Зробіть обґрунтовані висновки, враховуючи поліфункціональне значення прилеглих територій для готельних підприємств: розмір території для виконання виробничих завдань; забезпечення необхідних рекреаційних, екологічних та естетичних умов для гостей готелю.

### Завдання 2

Догляд за територією різниться в межах сезонів і передбачає різні види робіт. Охарактеризуйте сезонні прибиральні роботи на території готелю. Для врахування особливостей прибирання прилеглої території готелю використовуйте (Додаток Н, рис. Н-2). Зробіть обґрунтовані висновки, враховуючи чотири пори року: зима, весна, літо, осінь. Зазначте відповідальний персонал за кожен вид роботи.

### Завдання 3

Прибирання санвузлів здійснюється з обов'язковим використанням дезрозчинів. На основі вивченого матеріалу теми 10. «Організація клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю» заповніть пусту колонку «Призначення» табл. 10.1.

Таблиця 10.1

Способи приготування і застосування дезрозчинів

Концентрація	Спосіб приготування	Призначення
<i>1. Хлорне вапно (строк зберігання розчину – 3 дні)</i>		
10% (вихідний)	1 кг (сухого) на 10л води	
5%	5л вихідного розчину на 10л води	
2%	2л на 10 л води	
1% (робочий)	1 л вихідного розчину на 10л води	
0,2%	200 г вихідного розчину на 10л води	
<i>2. Хлорамін</i>		
0,2%	200 г на 10л води	
0,05%	50 г на 10л	
<i>3. Гіпохлорид кальцію</i>		
0,1%	10 г на 10л води	

**Рекомендована література:** [8; 15; 25]

## Тема 11. Готельні номери як основне просторове середовище готельного підприємства Лабораторна робота 11 (2 год)

### Зміст теми:

1. Особливості просторового розташування номерного фонду в сучасних готелях. Класифікація житлових номерів.

3. Нормативи оснащення приміщень номерного фонду.

**Мета заняття:** здійснити групування готельних житлових одиниць за такими ознаками: складом приміщень; типом спальних місць; складом проживаючих; за рівнем комфортності.

**Методика проведення практичної частини заняття:** здобувач у даній темі має засвоїти основні класифікаційні ознаки житлових номерів, опираючись на нормативне джерело: ДБН В.2.2.-20:2008. Будинки і споруди. Готелі [Електронний ресурс]: Державні Будівельні норми України . Будінфо. 2008. URL: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1006403.jsp>.

*I. Сучасні готельні номери поділяються на три типи (Додаток П, рис. П-1): номери загального типу (room); «сюїти» (suite); апартаменти (apartment).*

До складу приміщень номеру загального типу входять: передпокій, спальна зона та санітарний вузол. До складу “сюїтів” входить, крім того, зона вітальні (як правило у вигляді окремого приміщення), а до складу “апартаментів” – зона приготування та прийому їжі. Вітальня може бути представленою зоною у складі однокімнатного номеру, (такі номери, як правило, носять назву junior suite, а у вітчизняній практиці – «напів-люкс» або у вигляді окремого приміщення. Зона приготування їжі може бути у вигляді «кухонного куточка», розташованого у передпокої чи у зоні вітальні, або у вигляді окремого приміщення.

Готелі, що мають у своєму складі тільки «сюїти» називаються «сюїт-готелями», тільки «апартготелі». Перші характерні для ділових готелів високого класу, другі – для курортних готелів з довготривалим проживанням та для сімейного відпочинку.

Готельні житлові одиниці бувають: однокімнатними, двокімнатними і багатокімнатними. Передпокій може бути представлений зоною або окремим приміщенням. Склад та кількість санвузлів варіюється залежно від рівня комфортності. Неповний санвузол включає: тільки умивальник або умивальник з унітазом; повний санвузол передбачає у різних комбінаціях: унітаз, умивальник, душ, ванну та біде. Наявність біде у готельних санвузлах у більшості країн є обов’язковою для готелів, що мають три зірки чи більше.

*II. За складом проживаючих сучасні готельні номери поділяються на (Додаток П, рис. П-2):*

- одномісні («сінгл» – SNGL);
- двомісні: з одним двоспальним ліжком («дабл» – DBL) і з двома окремими ліжками («твін» – TWIN);
- тримісні («тріпл» – TRPL);

- номери, розраховані на одного дорослого та одну дитину («сінгл+чайлд» – SNGL+CH);
- номери, розраховані на одного дорослого та двох дітей («сінгл + 2 чілдрен» – SINGL+2CH);
- номери, розраховані на двох дорослих та одну дитину («дабл+чайлд» – DBL+CH);
- номери, розраховані на двох дорослих та двох дітей («дабл+2 чілдрен» - DBL+2CH);
- номери, розраховані на двох дорослих та одне додаткове ліжко для дорослого («дабл+екстра бед» – DBL+EXB);
- сімейний номер, розрахований на сім'ю або компанію друзів («фемелі рум» – FAMILY ROOM), що, передбачає проживання 4-8 осіб.

У світовій практиці готельного господарювання склалося співвідношення типів готельних номерів за рівнем комфортності у складі одного готелю:

- приблизно 50% житлових одиниць складають номери standart;
- біля 25% складають номери рівню standart\*, які відрізняються дещо більшою площею чи покращеним рівнем оздоблення та устаткування;
- приблизно 5% (але не менше одного-двох номерів) складають President Suite/King Suite);
- решта номерів припадає на номери Suite або Junior Suite (Додаток П, рис. П-2).

*III. Класифікація готельних номерів за складом спальних місць (Додаток П, рис. П-3):*

- односпальні розміром 900 x 2000 мм – стандарт та 1200 x 2000 мм – покращений стандарт;
- двоспальні розміром 1600 x 2000 мм – стандарт, 1800 x 2000 мм – покращений стандарт – Queen size, 2000 x 2000 мм – King size.

Відповідно до складу проживаючих можуть зустрічатися різні комбінації розміщення спальних місць у складі номеру: одне, два, три односпальних місця; одне-два двоспальних ліжка; односпальне та двоспальне ліжко тощо. Кількість та склад спальних місць суттєво впливають на площу та габарити номерів.

*IV. Типи готельних номерів за складом проживаючих (Додаток П, рис. П-4).*

*V. Типи готельних номерів за рівнем комфортності (Додаток П, рис. П-5).*

Отже, групування готельних житлових одиниць за чотирма ознаками: складом приміщень; типом спальних місць; складом проживаючих; рівнем комфортності дає можливість при проектуванні готелю розрахувати склад житлових номерів за рівнем комфортності, орієнтовним складом проживаючих, і, відповідно, визначити склад зон і приміщень житлових номерів, їх меблювання, основні показники площі і габаритні розміри.

### **Завдання 1**

Опишіть загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «одна зірка» (на прикладі Готелю «Вараш», майдан Незалежності, 3, м. Вараш, Рівненська обл. Сайт: <https://hotels24.ua/uk/Varash/Hotel-Varash-7808.html>): обладнання, меблі, електроприлади, постільна білизна і рушники, санвузли, стіни і підлога. Зробіть обґрунтовані висновки.

### **Завдання 2**

Опишіть загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «три зірки» (на прикладі Готелю «Оптіма Рівне», вул. Словацького, 9, м. Рівне, 33000. Сайт: <https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/optima-rivne/>): будівля готелю, фасад будинку, меблі та оснащення готелю, постільна білизна і рушники, санвузли, стіни і підлога, декоративні елементи, картини. Зробіть обґрунтовані висновки.

### **Завдання 2**

Опишіть загальні вимоги до якості послуг готелів категорії «чотири зірки» (на прикладі Готелю «Україна», вул. Соборна, 112, м. Рівне, 33028 Сайт: <https://hotelukraine.rv.ua/>): під'їзні шляхи, автостоянка і гаражі, які охороняються, дизайн інтер'єру будівлі готелю, меблі, посуд, постільна білизна і рушники, санвузли, стіни і підлога, предмети інтер'єру, декоративні елементи, картини. Зробіть обґрунтовані висновки.

**Рекомендована література:** [8; 10; 15; 26].

## **Тема 12. Організація надання послуг харчування в готелі** **Лабораторна робота 12 (2 год)**

### **Зміст теми:**

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. Особливості обслуговування в номерах готелю (Room service).

**Мета заняття:** ознайомлення з особливостями організації надання послуг харчування в готелях, вивчення основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях, систем і методів харчування, а також особливостей організації сніданків, шведського столу та обслуговування в номерах.

## Методика проведення практичної частини заняття:

### 1. Підготовчий етап:

- Ознайомлення здобувачів з планом роботи, метою та завданнями практичного заняття.
  - Обговорення ключових понять: типи підприємств ресторанного господарства при готелях, системи харчування, методи обслуговування.
  - Розподіл здобувачів на групи відповідно до тематичних блоків заняття.
- ### 2. Основний етап. Практичні завдання.

#### Завдання 1

Аналіз типів підприємств ресторанного господарства в готелях.

Форма роботи: Групова дискусія.

- Здобувачі досліджують різні типи підприємств (ресторан, бар, кафе, буфет, лобі-бар, їдальня, закуочна тощо).
- Аналізують переваги і недоліки кожного типу.
- Подають висновки у форматі короткої презентації.

#### Завдання 2

Вивчення методів і систем харчування.

Форма роботи: Робота в парах.

Здобувачі ознайомлюються із системами харчування (RO, BB, HB, FB, AI, UALL).

- Готують таблицю порівняння з характеристиками кожної системи (табл. 12.1).

Таблиця 12.1

Порівняльна характеристика систем харчування при готелях

№ з/п	Позначення видів харчування у готелях / альтернативні аббревіатури та позначення	Характеристика	Яким туристам підходить вид харчування
1.	RO (room only) або OB (only bed), AO (accommodation only)		
2.	BB (bed and breakfast)		
3.	HB (half board)		
4.	HB+ (half board plus)		
5.	FB (full board)		
6.	FB+ (full board plus)		
7.	AI (all inclusive)		
8.	UAI, UALL (ultra all inclusive)		

#### Завдання 3

Організація сніданків у готелі.

Форма роботи: Практичний кейс.

- Здобувачі отримують сценарій організації сніданку у готелі (континентальний, англійський, американський, шведський стіл).
- Розробляють меню та логістику обслуговування.

#### Завдання 4

Організація шведського столу

Форма роботи: Демонстрація та моделювання процесу.

- Група здобувачів моделює організацію і подачу страв на шведському столі.
- Інші здобувачі виступають у ролі гостей та персоналу, відпрацьовуючи правила обслуговування.

#### Завдання 5

Обслуговування в номерах (Room Service).

Форма роботи: Практичне відпрацювання навичок.

- Здобувачі отримують замовлення від «гостя» та виконують сервірування підносів для подачі в номер.
- Відпрацьовують правила комунікації з гостем під час доставки замовлення.

#### Завдання 6

Аналіз інших видів обслуговування.

Форма роботи: Дискусія та розбір реальних кейсів.

- Розгляд додаткових послуг харчування (банкетне обслуговування, кейтеринг, обслуговування VIP-клієнтів).

- Обговорення ситуаційних завдань щодо роботи персоналу.

#### 3. *Заклучний етап.*

- Обговорення результатів роботи, аналіз помилок і шляхів їх усунення.
- Оцінювання виконаних завдань і рефлексія (що сподобалося, що було складним).
- Виконання підсумкового опитування для перевірки засвоєного матеріалу.

*Очікувані результати:* здобувачі отримають практичні навички з організації послуг харчування в готелях; зможуть застосовувати знання про різні системи харчування і методи обслуговування; відпрацюють навички сервірування, організації шведського столу та обслуговування в номерах.

Ця методика дозволяє зробити заняття максимально інтерактивним, практичним і наближеним до реальних умов роботи в готельному бізнесі.

**Рекомендована література:** [2; 8-12; 27].

### Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі Лабораторна робота 13 (2 год)

#### Зміст теми:

1. Поняття та види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
2. Надання платних та безкоштовних готельних послуг.
3. Надання анімаційних послуг.
4. Надання спортивно-оздоровчих послуг.

Навчальна мета практичної частини: ознайомити здобувачів з процесом організації додаткових послуг в готелях; визначити їх види, форми надання та особливості впровадження; сформувані навички розподілу послуг на платні та

безкоштовні; розглянути специфіку надання анімаційних та спортивно-оздоровчих послуг.

*Розвивальна мета:* розвинути у здобувачів навички аналізу, класифікації і презентації додаткових послуг; формування креативного мислення у створенні анімаційних і спортивних програм; вдосконалити навички командної роботи і комунікації.

*Виховна мета:* виховати у здобувачів відповідальне ставлення до якості надання додаткових послуг у готельному бізнесі; сформувати розуміння важливості сервісу для підвищення рівня задоволеності гостей.

### **Методика проведення практичної частини заняття.**

#### **1. Матеріально-технічне забезпечення:**

а) презентаційні матеріали: таблиці, схеми, зразки переліку додаткових послуг, відео про роботу готелів;

б) комп'ютери або планшети (за можливості) для пошуку додаткової інформації.

#### **2. Структура та методи проведення заняття:**

*Етап 1. Організаційний момент.* Привітання здобувачів, перевірка присутності. Оголошення теми, мети і завдань заняття.

Вступна міні-лекція:

- Коротке пояснення, що таке додаткові послуги в готелі.
- Обговорення важливості цих послуг для готельного бізнесу і впливу на прибутковість закладу.
- Запитання для розминки: «Які додаткові послуги ви особисто використовували, коли перебували в різних готелях?»

Методи: словесний, пояснювально-ілюстративний, бесіда.

*Етап 2. Основна частина.* Здобувачі працюють у групах, аналізують реальні кейси та виконують практичні завдання.

### **Завдання 1**

Класифікація додаткових послуг у готелях.

*Інформаційна база:* Види послуг в готелі. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/#ah12>.

Форма роботи: групова дискусія і складання схеми.

Здобувачі об'єднуються у 2-3 групи.

Кожна група отримує список додаткових послуг у готелі.

Завдання: розподілити ці послуги за категоріями (основні, бізнес-послуги, розважальні, сімейні тощо).

Подання результатів у довільному вигляді (презентація, таблиця тощо).

Очікуваний результат: здобувачі навчаться правильно класифікувати додаткові послуги і пояснювати їх значення.



## Завдання 2

Визначення платних і безкоштовних послуг.

*Інформаційна база:* Види послуг в готелі. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/#ah12>.

Форма роботи: робота в парах і презентація.

Кожна пара отримує опис ситуації в готелі (наприклад, курортний готель, бізнес-готель, хостел, апарт-готель).

Завдання: визначити, які послуги мають бути безкоштовними, а які – платними, та обґрунтувати вибір.

Презентація висновків перед групою (2-3 хв. кожна пара).

Очікуваний результат: здобувачі навчаться аналізувати доцільність введення платних та безкоштовних послуг у різних типах готелів.

## Завдання 3

Розробка анімаційної програми для гостей. Форма роботи: творча робота в групах. Кожна група отримує завдання створити анімаційну програму для певної категорії гостей (сімей з дітьми, молодіжного відпочинку, туристів поважного віку, бізнес-туристів тощо). У програмі потрібно зазначити: мета заходів; тип активностей; тривалість та графік; необхідний персонал.

Необхідне обладнання: презентація анімаційної програми у форматі короткої презентації або сценічної імпровізації.

Очікуваний результат: здобувачі навчаться створювати розважальні програми, враховуючи особливості цільової аудиторії.

## Завдання 4

Організація спортивно-оздоровчих послуг.

Форма роботи: практичний кейс-аналіз.

Кожна група отримує опис готельного комплексу з певною інфраструктурою (басейн, тренажерний зал, спра-зона, йога-зал тощо).

Завдання: розробити пропозицію спортивно-оздоровчих послуг із зазначенням цільової аудиторії, обладнання та розкладу.

Представлення ідей у форматі презентації або обговорення.

Очікуваний результат: здобувачі навчаться створювати концепцію спортивно-оздоровчих послуг у готелях.

*Етап 3. Заклучний.* Обговорення результатів роботи, аналіз рішень кожної групи. Визначення труднощів та шляхів їх вирішення.

Рефлексія: Що нового дізналися? Які навички вдалося опанувати? Як отримані знання можна застосувати в майбутній професійній діяльності?

Підсумкове опитування для перевірки засвоєного матеріалу.

*Очікувані результати заняття.* Здобувачі навчаться класифікувати додаткові послуги в готелях.

- Отримують розуміння платних та безкоштовних послуг.

- Зможуть розробляти анімаційні програми та спортивно-оздоровчі послуги для різних категорій гостей.

- Покращать вміння презентувати свої ідеї та працювати в команді.

Ця методика сприяє активному залученню здобувачів до навчального процесу і формуванню професійних компетенцій у сфері готельного-ресторанного бізнесу.

**Рекомендована література:** [2; 8-12; 27].

## **Тема 14. Управління безпекою готелю** **Лабораторна робота 14 (1 год)**

**Зміст теми:**

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.
5. Як здійснюється управління безпекою готелю під час війни в Україні?

**Мета заняття:** ознайомлення здобувачів з основами управління безпекою в готелі, аналізом можливих загроз й розробкою заходів для забезпечення безпеки за допомогою тактико-організаційних і технічних засобів.

**Методика проведення практичної частини заняття.**

Завдання практичного заняття:

1. Ознайомити здобувачів з сучасними методами управління безпекою готелю, включаючи новітні підходи до оцінки ризиків.
2. Вивчити нові технічні засоби безпеки (біометричні, інтегровані системи відеоспостереження та автоматизовані рішення для моніторингу безпеки).
3. Розглянути сучасні методи організації евакуації і підвищення безпеки через автоматизовані системи оповіщення.
4. Сформувані у здобувачів навички ефективного реагування на сучасні загрози і застосування новітніх методів безпеки у готелях.
5. З допомогою різноманітних сайтів готелів дізнатися як здійснюється управління безпекою готелю під час війни в Україні?

Матеріально-технічне забезпечення: презентаційні матеріали (PowerPoint, відео з реальними прикладами застосування новітніх технологій).

Структура заняття:

*Етап 1. Організаційний момент.*

1. Привітання здобувачів, перевірка присутності.
2. Вступ до теми:

Коротка розповідь про важливість безпеки у готельному бізнесі адже готельний бізнес – це сфера, у якій безпека відіграє фундаментальну роль; сучасні виклики, з якими стикаються готелі в забезпеченні безпеки.

Огляд новітніх підходів і технологій у сфері безпеки готелів (фізична безпека гостей у готелі, інформаційна безпека в готелях: захист даних гостей; безпека харчових продуктів у готелях: гарантія здоров'я гостей; психологічна безпека гостей у готелі: створення атмосфери спокою та довіри).

Методи: словесний метод, короткий огляд.

*Етап 2. Основна частина заняття.*

Огляд сучасних методів управління безпекою готелю. Міні-лекція на тему: "Новітні підходи до управління безпекою готелю".

### **Завдання 1**

Визначення нових загроз та викликів для безпеки в сучасних готелях (терористичні загрози, кіберзагрози, пандемії, війни тощо).

Огляд методів оцінки ризиків, таких як використання аналізу великих даних для прогнозування можливих загроз.

Обговорення: Як змінились підходи до управління безпекою у готелях із впровадженням нових технологій?

Методи: лекційний, інтерактивне обговорення.

### **Завдання 2**

Використання новітніх технічних засобів безпеки.

1. Ознайомлення з новітніми технічними засобами:

Біометричні системи: доступу (розпізнавання обличчя, відбитків пальців для доступу до номерів, оплат тощо).

Інтегровані системи відеоспостереження: розпізнавання осіб і підозрілих поведінкових моделей за допомогою ШІ.

Автоматизовані системи оповіщення: пожежні системи, оповіщення про надзвичайні ситуації.

2. Здобувачам пропонується знайти відео, яке демонструє роботу систем безпеки у великому готелі.

3. Обговорення того, як новітні технології сприяють підвищенню рівня безпеки і які переваги вони мають порівняно з традиційними методами.

### **Завдання 3**

Моделювання ситуацій і реагування на загрози.

1. Здобувачі поділяються на групи і отримують кейс із ситуацією, що стосується конкретної загрози (наприклад, виявлення небезпечного предмету, кібератака на систему бронювання, загроза пожежі).

2. Завдання: за допомогою ШІ створити план дій у разі цієї загрози.

3. Виконання завдання: кожна група пропонує свій план дій для реагування на ситуацію, а також оцінює ефективність нових технологій у забезпеченні безпеки.

Методи: групова робота, симуляція ситуацій.

## Завдання 4

Сучасні методи евакуації та управління безпекою в готелі.

1. Огляд новітніх методів організації евакуації в готелях за допомогою інтегрованих систем оповіщення, які синхронізують рух людей у будівлі за допомогою мобільних додатків або спеціальних датчиків.

2. Здобувачі обговорюють, як нові методи евакуації можуть зменшити паніку серед гостей і персоналу.

Методи: дискусія, моделювання ситуації, групова робота.

*Етап 3. Заключна частина заняття.*

1. Підведення підсумків: Що нового ви дізналися про використання сучасних технологій у безпеці готелів? Які інноваційні підходи є найбільш перспективними для забезпечення безпеки в готелях?

2. Запитання та відповіді.

3. Рефлексія: Як змінилась ваша думка про важливість новітніх технологій у сфері безпеки готелів? Які інновації вам здаються найбільш корисними в контексті безпеки гостей і персоналу?

4. Завдання на самостійну роботу: Дайте відповідь на запитання: «Як здійснюється управління безпекою готелю під час війни в Україні?»

Пропонується сформулювати систему управління безпекою на прикладі конкретних готелів.

До системи управління безпекою готелю під час війни в Україні включити такі складові і дати їм детальну характеристику:

фізична безпека (укриття та евакуація; посилення контролю доступу; пожежна і техногенна безпека; антипропаганда і перевірка інформації);

- персональна безпека гостей і персоналу (навчання та інструкції; взаємодія з правоохоронними органами);

- психологічна підтримка (інформація про кризові центри допомоги);

- гнучка бізнес-модель готельного підприємства (адаптація частини готелів на тимчасові притулки для переселенців чи військових тощо).

Очікувані результати заняття: здобувачі повинні набути знань про сучасні загрози і новітні методи управління безпекою в готелі.

**Рекомендована література:** [15; 27-30].

## II. ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

### Тема 1. Історія розвитку готельного господарства

#### Самостійна робота 1 (4/2 год)

##### Зміст теми:

1. Сутність, основні фактори та етапи розвитку готельного господарства.
2. Сучасний стан світового готельного господарства.
3. Готельне господарство України на сучасному етапі розвитку.
4. Особливості інфраструктури сфери гостинності у Рівненській області.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 1.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:** здобувач під час підготовки до заняття повинен дати відповіді на такі запитання:

1. Яке значення має готельне господарство в індустрії туризму?
2. Назвіть основні причини та мотиви подорожей первісної людини.
2. Формування закладів розміщення в епоху середньовіччя (6-15 ст).
3. Який вплив промислової революції та індустріалізації на розвиток готельної справи (16-20 ст.).
4. Дайте характеристику сучасних тенденцій розвитку світової готельної індустрії.
5. Проаналізуйте сучасний стан готельного господарства України.
6. Основні проблеми у готельному господарстві України.
7. Основні тренди на ринку готельних послуг станом на поточний рік.
8. Назвіть факти найдревнішої історії розвитку готельного господарства?
9. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в Середньовіччі.
10. Які особливості розвитку готельного господарства в Європі?
11. Розкрийте значення науково-технічного прогресу для розвитку готельного господарства.
12. Характеристика розвитку сучасного готельного господарства в світі.
13. Назвіть головні аспекти функціонування готельного господарства України на сучасному етапі розвитку економіки країни.
14. Визначте перспективи розвитку готельного господарства України у післявоєнний період.
15. Охарактеризуйте особливості інфраструктури сфери гостинності у Рівненській області на даний період часу.

**Рекомендована література:** [1; 4-5; 11; 15; 23].

### Тема 2. Організаційно-правові основи діяльності підприємств

#### готельного господарства

#### Самостійна робота 2 (5/10 год)

##### Зміст теми:

1. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.
2. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.

3. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 2.

**Організація самостійної роботи здобувачів:** здобувач під час підготовки до заняття повинен дати відповіді на такі запитання:

1. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.

2. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.

3. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності. Сертифікація готелів та готельних послуг.

4. Міжнародні готельні мережі.

5. Процедура добровільної сертифікації послуг розміщення в Україні?

6. У відповідності з яким стандартом проводиться оцінка відповідності послуг готелів та аналогічних засобів розміщення?

7. Як здійснюється сертифікація готельних послуг в Україні?

8. Який орган реалізує державну туристичну політику України?

9. Державні методи регулювання готельного господарства в Україні.

10. Класифікація нормативно-правового забезпечення функціонування суб'єктів господарювання готельного бізнесу в Україні.

11. Закони України, що регулюють діяльність готельних підприємств.

12. Характеристика адміністративних методів державного регулювання готельного господарства в Україні.

13. Характеристика фінансових методів державного регулювання готельного господарства в Україні.

14. Характеристика правових методів державного регулювання готельного господарства в Україні.

15. Розкрийте зміст поняття «сертифікація» у загальноприйнятій міжнародній термінології.

**Рекомендована література:** [1-5; 19; 31-39].

### **Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу**

#### **Самостійна робота 3 (5/10 год)**

**Зміст теми:**

1. Вимоги до готелів та інших засобів розміщення різних категорій.

2. Критерії бальної оцінки готелів та інших засобів розміщення різних категорій.

3. Оцінка номерів готелів на відповідність категоріям.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 3.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:** здобувач під час підготовки до заняття повинен дати відповіді на такі запитання:

1. Охарактеризуйте класи, підкласи, групи засобів розміщення за UNWTO.
  2. Проаналізуйте основні критерії класифікації засобів розміщення на колективні чи індивідуальні за українським законодавством.
  3. Вкажіть основні відмінності, що існують у поділі засобів розміщення на класи, згідно з рекомендаціями UNWTO.
  4. Дайте визначення поняттю «готелі» за українським законодавством.
  5. Охарактеризуйте групу «аналогічні готелям засоби розміщення» згідно з українським законодавством.
  6. Визначте подібності та відмінності, що існують між готелями та аналогічними засобами розміщення за українським законодавством.
  7. Охарактеризуйте спеціалізовані засоби розміщення згідно з вимогами ДСТУ 4268:2003.
  8. Охарактеризуйте інші колективні засоби розміщення згідно з вимогами ДСТУ 4268:2003.
  9. Як термін перебування гостей в готелі впливає на визначення його типу?
  10. Чому при визначенні типу підприємства готельного господарства враховується фактор контингенту гостей?
  11. Назвіть фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
  12. Охарактеризуйте основні типи підприємств готельного господарства.
  13. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.
  14. Склад і кількість приміщень готельного господарства.
  15. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.
- Рекомендована література:** [1; 4-5; 11; 15; 23].

#### **Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг**

##### **Самостійна робота 4 (10/10 год)**

#### **Зміст теми:**

1. Характеристика готельних підприємств.
2. Планування діяльності готельного підприємства.
3. Форми і структура управління готельним підприємством.
4. Правила користування готелями в Україні. Готельна документація.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 4.

#### **Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Правові методи регулювання розвитку готельного господарства.
2. Характеристика нормативно-правових основ діяльності готельного підприємства.
3. Законодавчі основи захисту прав споживачів готельних послуг.
4. Суть бізнес-планування діяльності готельного підприємства.
5. Які розділи включає типова структура бізнес-плану готелю?
6. Назвіть види та охарактеризуйте зміст готельної документації.
7. Сутність стратегії маркетингу готельного підприємства.

8. Охарактеризуйте типову організаційну структуру готельного підприємства.

9. Які складові включає план експлуатаційної діяльності готелю?

10. Які складові включає план підвищення якості та ефективності експлуатаційної діяльності?

11. Які складові включає план доходів від основної послуги (продажу номерів і місць), а також від додаткових послуг та підрозділів готелю у вартісному вираженні?

12. Назвіть складові плану експлуатаційно-фінансової діяльності готелю.

13. Які документи відносяться до адміністративної документації готельного підприємства?

14. Які документи відносяться до спеціальної документації готельного підприємства?

15. Які заходи необхідно здійснювати топ-менеджменту готельного підприємства для досягнення високої рентабельності?

**Рекомендована література:** [1-5; 8; 10; 20-21].

## **Тема 5. Основи готельного обслуговування** **Самостійна робота 5 (10/10 год)**

### **Зміст теми:**

1. Сутність та особливості готельних послуг.

2. Готельний продукт як комплекс послуг.

3. Специфіка надання готельних послуг.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за напрямками, що розкривають зміст теми 5.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:** здобувач під час підготовки до заняття повинен дати відповіді на такі запитання:

1. Надайте визначення термінів «послуга», «матеріальна послуга», «соціально-культурна послуга».

2. Надайте визначення термінів «готельна послуга», «основні готельні послуги», «додаткові готельні послуги» та вкажіть, які нормативно-правові документи України містять ці поняття.

3. Назвіть основні складові, покладені в основу готельної послуги.

4. Надайте визначення терміну «готельний продукт».

5. Охарактеризуйте готельний продукт з точки зору поєднання матеріальних («твердий продукт») і нематеріальних («м'який продукт») послуг.

6. Надайте характеристику структури готельного продукту з точки зору споживачів.

7. Охарактеризуйте рівні готельного продукту (продукт за задумом; продукт у реальному виконанні; продукт із підкріпленням).

8. Надайте характеристику рівнів готельного продукту (базовий, очікуваний, розширений, потенційний).



9. Назвіть специфічні риси функціонування готельних підприємств згідно з технологічними особливостями їх діяльності.

10. В чому проявляється спеціалізація, диверсифікація, концептуалізація та екологізація готельних послуг? Наведіть приклади.

**Рекомендована література:** [1-4; 22].

### **Тема 6. Служби готельного господарства Самостійна робота 6 (10/10 год)**

**Зміст теми:**

1. Адміністративно-управлінська служба.
2. Служба управління номерним фондом.
3. Служба організації харчування.
4. Комерційна служба. Інженерно-технічна служба.
5. Допоміжні і додаткові служби.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 6.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Які основні функції виконує готельне підприємство, і які послуги входять до його складу?
2. Яку роль виконує адміністративно-управлінська служба готелю?
3. Яку роль виконує фінансово-комерційна служба готелю?
4. Процеси забезпечення служби прийому та обслуговування гостей у готелі?
5. Як організовано функціонування служби номерного фонду?
6. Які функції виконує інженерно-експлуатаційна служба готелю?
7. Назвіть і охарактеризуйте служби в готелі, де ви проходите практику.
8. Які функції виконує служба бронювання?
9. Назвіть функції служби організації харчування.
10. Назвіть функції комерційної служби.

**Рекомендована література:** [5; 8; 15; 40-43].

### **Тема 7. Організація праці персоналу готелю Самостійна робота 7 (10/10 год)**

**Зміст теми:**

1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.
2. Нормування персоналу: види норм праці та їх застосування в готельному підприємстві.
3. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства, методи його вивчення.
4. Посадові обов'язки та посадові інструкції персоналу готельного підприємства.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 7.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю.

2. Назвіть функції, принципи та структуру управління персоналом готелю.
3. Наведіть основні технології управління персоналом готелю.
4. Назвіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
5. Які існують джерела найму персоналу, як провадиться його пошук і добір?
6. У чому полягає роль кадрового планування в готелі?
7. Яким чином провадиться управління кар'єрою персоналу в готелі?
8. Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?
9. Назвіть вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.
10. Назвіть сучасні напрямки кадрової політики підприємств готельного господарства.

**Рекомендована література:** [10-11; 15].

## **Тема 8. Організація прийому, розміщення та обслуговування гостей в готелі** **Самостійна робота 8 (10/10 год)**

**Зміст теми:**

1. Порядок обслуговування гостей в готелі.
2. Структура технологічних процесів в закладі готельного господарства.
3. Технологічні цикли та операції реєстрації гостя. Готельні тарифи.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 8.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Чи має право готель відмовити гостю у поселенні?
2. Опишіть у загальному вигляді послідовність етапів обслуговування гостей в готелі, опираючись на українське законодавство.
3. Який режим роботи готелю?
4. Чи можливий ранній заїзд або пізній виїзд без попереднього бронювання?
5. Як здійснюється оплата при ранньому заїзді до 06:00 год. і після 06:00 год?
6. Скільки коштує пізній виїзд з готелю у період з 12:00 год. до 18:00 год. та після 18:00 год?
7. Які умови проживання передбачені для дітей, котрі не досягли віку 4 років?
8. Які види бронювання розрізняють в готелях?
9. Назвіть найбільш поширені варіанти співпраці туристичних фірм і готельних підприємств.
10. Назвіть методи оплати, які використовуються при розрахунку у готелях.

**Рекомендована література:** [8; 15; 24].

## **Тема 9. Організація прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю**

### **Самостійна робота 9 (10/10 год)**

**Зміст теми:**

1. Призначення та організаційно-функціональна структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.

2. Функціональні обов'язки та особливості підготовки покоївки до роботи.
3. Підготовка номерів до експлуатації і заселення.
4. Технологічні процеси прибирання номерів. Технологічні аспекти роботи білизняного господарства.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 9.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Призначення служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.
2. Організаційно-функціональна структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.
3. Функціональні обов'язки та особливості роботи менеджера служби експлуатації номерного фонду.
4. Функціональні обов'язки та особливості роботи супервайзера служби експлуатації номерного фонду.
5. Функціональні обов'язки та особливості роботи прибиральниці служби експлуатації номерного фонду.
6. Функціональні обов'язки та особливості роботи стюарда служби експлуатації номерного фонду.
7. Фахово-кваліфікаційні обов'язки покоївки служби експлуатації номерного фонду.
8. Робочий день покоївки служби експлуатації номерного фонду.
9. Порядок підготовки візка покоївки
10. Порядок дій при вході в номер до гостя.

**Рекомендована література:** [8; 15; 25].

**Тема 10. Організація клінінгових операцій нежитлових приміщень і території готелю**  
**Самостійна робота 10 (5/10 год)**

**Зміст теми:**

1. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів та їх персоналу.
2. Клінінгові операції нежитлових приміщень і території готелю.
3. Особливості прибирання приміщень місць загального користування вестибюльної групи.
4. Особливості прибирання адміністративних, службових і підсобних приміщень.
5. Особливості прибирання території, прилеглої до готелю.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 10.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Що таке внутрішні правила проживання в готелі?
2. Яка інформація вноситься до журналу реєстрації вступного інструктажу працівників із питань охорони праці?

3. Чи повинен персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів мати відповідну професійну підготовку?
  4. Які правила покладені в основу службового етикету готелю?
  5. Чи повинен персонал, який бере безпосередню участь в обслуговуванні гостей проходити медичне обстеження? Якщо так, то в яких документах зазначаються результати про проходження медичного обстеження працівників?
  6. Яким вимогам має відповідати матеріально-технічне оснащення в готелі?
  7. Яким вимогам має відповідати мінімальний перелік послуг в готелі?
  8. Чи залежать вимоги до матеріального оснащення готелів від його категорії?
  9. В яких нормативних документах зазначені вимоги до матеріального оснащення готелів?
  10. Які процеси забезпечують інженерні системи та обладнання в готелях?
- Рекомендована література:** [8; 15; 25]

## **Тема 11. Готельні номери як основне середовище підприємства**

### **Самостійна робота 11 (5/10 год)**

#### **Зміст теми:**

1. Особливості просторового розташування номерного фонду в сучасних готелях.
2. Класифікація житлових номерів.
3. Нормативи оснащення приміщень номерного фонду.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** Контроль самостійної роботи здобувачів: підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 11.

#### **Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. Особливості просторового розташування номерного фонду в готелях.
2. Як класифікуються житлові номери за складом приміщень?
3. Як класифікуються житлові номери за типом спальних місць?
4. Як класифікуються житлові номери за складом проживаючих?
5. Як класифікуються житлові номери за рівнем комфортності?
6. Нормативи оснащення приміщень номерного фонду.
7. Які можуть зустрічатися комбінації розміщення спальних місць у складі номеру відповідно до складу проживаючих?
8. Назвіть головні номери за складом проживаючих у сучасних готелях.
9. Що включає повний санвузол?
10. Що включає неповний санвузол?

**Рекомендована література:** [8; 10; 15; 26].

## Тема 12. Організація надання послуг харчування в готелі Самостійна робота 12 (5/10 год)

### Зміст теми:

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. Особливості обслуговування в номерах готелю (Room service).

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** Контроль самостійної роботи здобувачів: підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 12.

### Методика організації самостійної роботи здобувачів:

1. Які основні типи підприємств ресторанного господарства можуть функціонувати при готелях?
  2. Які існують системи і методи організації харчування в готелях?
  3. Які види сніданків пропонуються у готелях? Охарактеризуйте їх особливості.
  4. Що таке шведський стіл, які його переваги та особливості організації?
  5. Які вимоги висуваються до організації обслуговування в номерах готелю (Room Service)?
  6. Які основні відмінності між ресторанним обслуговуванням у готелі та обслуговуванням у звичайних ресторанах?
  7. Як забезпечується безпека харчових продуктів в ресторанах при готелях?
  8. Які сучасні технології і тренди впливають на організацію послуг харчування в готелях?
  9. Які додаткові послуги харчування можуть надавати готелі для підвищення рівня свого сервісу?
  10. Як впливає якість харчування на загальну оцінку обслуговування в готелі?
- Рекомендована література:** [2; 8-12; 27].

## Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі Самостійна робота 13 (5/10 год)

### Зміст теми:

1. Поняття та види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
2. Надання платних та безкоштовних готельних послуг.
3. Надання анімаційних послуг.
4. Надання спортивно-оздоровчих послуг.

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 13.

### Методика організації самостійної роботи здобувачів:

1. Що таке додаткові послуги в готелях, і яку функцію вони виконують?
2. Які основні види додаткових послуг надаються в готелях?

3. Які існують форми надання додаткових послуг у готельному бізнесі?
4. Наведіть приклади платних додаткових послуг в готелях.
5. Які приклади безкоштовних додаткових послуг можете назвати в українських готелях?
6. Яку роль анімаційні послуги відіграють у готельному сервісі?
7. Які види анімаційних програм можуть пропонувати готелі різних категорій?
8. Які спортивно-оздоровчі послуги найчастіше пропонуються в готелях?
9. Які вимоги висуваються до персоналу, що надає анімаційні та спортивно-оздоровчі послуги?
10. Як наявність додаткових послуг впливає на конкурентоспроможність готелю і рівень задоволеності гостей?

**Рекомендована література:** [2; 8-12; 27].

#### **Тема 14. Управління безпекою готелю** **Самостійна робота 14 (5/10 год)**

**Зміст теми:**

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.
5. Як здійснюється управління безпекою готелю під час війни в Україні?

**Контроль самостійної роботи здобувачів:** підготовка доповідей за темами, що розкривають зміст теми 14.

**Методика організації самостійної роботи здобувачів:**

1. У чому полягає сутність безпеки та яке її значення для діяльності готелю?
2. Які основні загрози можуть виникнути в готелі, та як вони класифікуються?
3. Які заходи застосовуються для запобігання кримінальним загрозам у готелі?
4. Які тактико-організаційні заходи допомагають забезпечити безпеку гостей і персоналу?
5. Які технічні засоби використовуються для забезпечення безпеки в готелі?
6. Яку роль відіграє система відеоспостереження і контроль доступу у забезпеченні безпеки?
7. Як здійснюється кібербезпека в готельному бізнесі та які загрози можуть виникнути?
8. Які специфічні заходи безпеки потрібно впроваджувати в діяльність готельного підприємства під час воєнного стану?
9. Які міжнародні стандарти безпеки застосовуються в готельному бізнесі?
10. Як взаємодія готелю з правоохоронними органами і службами надзвичайних ситуацій впливає на рівень безпеки?

**Рекомендована література:** [15; 27-30].

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2003-12-23. Вид. офіц. Київ, 2003. 16 с. (Інформація та документація) <http://surl.li/mwkkme>.
2. ДСТУ 30523-97. Послуги громадського харчування. Чинний від 1998-07-01. URL : <http://surl.li/xxzrze>.
3. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення. Чинний від 1995-12-27. Вид. офіц. Київ, 1996. 27 с. (Інформація та документація) URL: <http://surl.li/eucvnh>.
4. Реєстр свідочств про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку URL: <http://surl.li/pnixj>.
5. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства : навч. посіб. Мукачєво : Мукачівський державний університет, 2008. 247 с.
6. Данько Н. І., Парфінєнко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневська О. О. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
7. Клапчук В. М., Польова Л. В. Туризм і готельне господарство світу та України : історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 408 с.
8. Корж Н. В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа : навч. посіб. Київ: Київ.нац.торг.-екон. ун-т., Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К» 2015. 580 с.
9. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2019. 368 с.
10. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства : теорія та практика : підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 336 с.
11. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика : підруч. 2-е вид., перероб. та допов. Київ : ЦУЛ, 2019. 472 с.
12. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2005, 520 с.
13. Опря Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Друкарня "Рута", 2018. 133 с.
14. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ: Альтерпрес, 2009, 447 с.
15. Соколовський В. А., Щоголева І. В. Технологія гостинності : навч. посіб. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с. URL: <http://surl.li/uesybc>.

### Допоміжна

16. Скорина Т. М., Конарівська О.Б., Коротун С. І., Коротун О. П. Міжнародна конкурентоспроможність готельних підприємств на ринку України : монографія. Рівне: видавець О.Зень, 2018. 170 с.
17. Виговський Д.С., Конарівська О.Б., Яковишина М.С. Функціонування санаторно-курортних закладів в контексті сталого розвитку. Науковий

журнал «Розвиток міста». №1 (01) (2024). С. 31-37. DOI: <https://doi.org/10.32782/city-development.2024.1-4>.

18. Конаривська О. Б., Яковишина М. С., Коротун О. П. Характеристика регіонального середовища розвитку готельного господарства Рівненської області Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Сер. Економічні науки. Рівне : НУВГП, 2022. Вип. 3 (99). С.48-58. URL: <https://ep3.nuwm.edu.ua/25099/>.

19. Камушков О. С. Державне регулювання готельно-ресторанного господарства як складової індустрії туризму. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2018. Вип. 3. С. 15-17. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu\\_2018\\_3\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu_2018_3_5).

20. N. V. Kuzmynchuk, S. V. Dombrovska, O. B. Konarivska et al. Increasing marketing activity of hotel and restaurant business enterprises as a basis for the development of the tourism industry . Journal of geology, geography and geocology. 2021. Vol. 30, No. 2. P. 306-314. URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/53927>.

21. Ю. Кічук, Л. Філіпішина, А. Іванов, Л. Гопкало, О. Конаривська, О. Соловйова. Інноваційний менеджмент в індустрії гостинності. Опубліковано за ліцензією IOP Publishing Ltd. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science , Volume 1269 , 3rd International Conference on Environmental Sustainability in Natural Resources Management 2023 20/10/2023 - 20/10/2023 Батумі, Грузія, Цитата Ю. Кічук та ін. 2023 IOP Conf. Сер.: Навколишнє середовище Землі. Sci. 1269 012007DOI 10.1088/1755-1315/1269/1/012007.

22. Маренчук Андрій. Які концепції готелів будуть популярні в майбутньому: 4 найактуальніші тренди. Ribas Hotels Group: офіційний сайт. URL: <http://surl.li/hryprg>.

23. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 412 с.

24. Д'яконова, А., Тітомир, Л., Жовтяк, К. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. Економіка та суспільство, (33). 2023. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-63>.

25. Що включає в себе прибирання в готелі: режим, правила, засоби. URL: <http://surl.li/jjhato>.

26. Типи номерів у готелях. TravelYourWay: офіційний сайт. URL: <http://surl.li/uxnced>.

27. Особливості обслуговування в номерах готелю (Room service). Wiki.Otelms: веб-сайт. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/>.

28. Козлова А. О. Безпека готельних комплексів як складова ефективності туристичного менеджменту та привабливості туристичних підприємств для



вітчизняних туристів (на прикладі Туреччини). Вісник економіки транспорту і промисловості. № 65, 2019. С. 142-149. DOI 10.18664/338.47:338.45.v0vi65i.157240.

29. Румянцева І. Б., Мендела І. Я. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, № 11, 2024. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-12-02>.

30. Миронов Д., Рибаківа С. Безпека персоналу засобів розміщення як показник якості готельних послуг. Development Service Industry Management, № 4, 2024. С. 71–76. [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8\(12\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8(12)).

31. Господарський кодекс України : Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 No 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/436-15>.

32. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994No 4004-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4004-12>.

33. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009No 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/803-2009-%D0%BF>.

34. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 No 297. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/297-2006-%D0%BF>.

35. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 No 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1023-12>.

36. Про курорти : Закон України від 05.10.2000 No 2026-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2026-14>.

37. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 No 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1315-18>.

38. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 No 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/324/95-%D0%B2%D1%80>.

39. Цивільний кодекс України : Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 No 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15>.

40. Організація готельного господарства : навч. посібник : / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012. 337 с. <https://surl.li/zsemxa>;

41. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. <https://surl.li/sudnky>.

42. Способи бронювання номерів. URL: <https://surl.li/tlkvvtv>.

43. Гайд: бронювання груп через вкладку "НОМЕРИ" в SERVIO HMS. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=rRT-81Q68ew>.

### Інформаційні ресурси

44. Державне агентство розвитку туризму. ДАРТ. URL : <https://www.tourism.gov.ua/>.
45. Державний комітет статистики України URL : <https://ukrstat.gov.ua/>.
46. Навчальний онлайн курс «Основи туризму» від Національної туристичної організації України. URL: [https://www.ntoukraine.org/academy\\_ua.html](https://www.ntoukraine.org/academy_ua.html).
47. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. О. Новака, 75) URL : <https://lib.nuwm.edu.ua/> (інформаційні ресурси у цифровому репозиторії).
48. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL : <http://www.nbu.gov.ua/>.
49. Обласна наукова бібліотека (м. Рівне, майдан Короленка, 6) URL : <http://lib.rv.ua/>.
50. Рівненська централізована бібліотечна система (м. Рівне, вул. Київська, 44). URL : <https://rivnecbs.com.ua/>.
51. Рівненщина туристична. URL: <https://rivne.travel/>.
52. «Revfine» – платформа знань з індустрії гостинності та туризму. URL: <https://www.revfine.com/hospitality-industry/>.
53. UN Tourism Tourism Data Dashboard (Інформаційна панель туристичних даних). URL: <https://www.unwto.org/tourism-data/unwto-tourism-dashboard>.

## ДОДАТКИ Додаток А

Таблиця А-1

Каталог готельних підприємств Рівненської області станом на поточний рік

№ з/п	Назва засобу розміщення	Місце розташування	Кількість номерів	Сайт, URL
<b>Готельні підприємства</b>				
1.				
2.				
n				
<b>Санаторно-курортні підприємства</b>				
1.				
2.				
n				
<b>Дитячі оздоровчі табори</b>				
1.				
2.				
n				
<b>Інші засоби розміщення</b>				
1.				
2.				
n				



Рисунок А-1. Адміністративно-територіальний поділ Рівненської області

**Додаток Б**  
**Правові акти, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу**

**Таблиця Б-1**

№ з/п	Назва	Характеристика
1.	Цивільний кодекс України	закон, яким регулюються немайнові і майнові відносини під час надавання послуг готелями і ресторанами
2.	Господарський кодекс України	забезпечує зростання ділової активності суб'єктів господарювання, розвиток підприємництва, підвищення ефективності суспільного виробництва, його соціальну спрямованість, утверджує суспільний господарський порядок в економічній системі України
3.	Про туризм	визначає правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України туристичної галузі і спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення прав при здійсненні туристичних подорожей.
4.	Про стандартизацію	встановлює правові та організаційні засади стандартизації і спрямований на забезпечення єдиної технічної політики сфери.
5.	Про курорти	визначає правові, організаційні, економічні і соціальні засади розвитку курортів в Україні, спрямований на забезпечення використання з метою лікування та оздоровлення людей природних лікувальних ресурсів, природних територій курортів, які є надбанням народу
6.	Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів	регулює відносини між органами виконавчої влади, операторами ринку харчових продуктів і споживачами харчових продуктів, визначає порядок забезпечення безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, що виробляються, перебувають в обігу, ввозяться та/або вивозяться на митну територію України
7.	Про захист прав споживачів	регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів

**Додаток Б-2**

Нормативно-правова база провадження діяльності засобів розміщення в Україні:

1. Закон України «Про туризм»
2. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщування (проживання)
3. Про порядок встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщування (проживання)
4. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги
5. Послуги туристичні. Класифікація готелів
6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

## Додаток В

Таблиця В-1

### Характеристика факторів типізації готельних підприємств

№ з/п	Назва фактору	Характеристика
1.	місцезнаходження	
2.	контингент	
3.	мета подорожі	
4.	місткість	
5.	термін перебування	
6.	режим експлуатації	
7.	соціальна орієнтація	

Таблиця В-2

### Визначення понять типізації підприємств готельного

№ з/п	Назва поняття	Визначення
1.	Готельна послуга	
2.	Сфера готельних послуг	
3.	Рівень комфорту	
4.	Місткість номерного фонду	
5.	Гостинність	
6.	Процес обслуговування	
7.	Функціональне призначення підприємства	
8.	Тривалість діяльності	
9.	Тривалість перебування гостей	
10.	Рівень цін	

Таблиця В-3

### Структура готелів для відпочинку

№ з/п	Назва готельних підприємств	Функціональні характеристики готельних підприємств	Вимоги до готельних підприємств	Приклад діючих готельних підприємств
1.	курортні			
2.	туристичні			
3.	готелі для масового туризму			
4.	готелі для сімейного відпочинку			
5.	спеціалізовані туристичні			

## Додаток Д

Таблиця Д-1

Терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному  
готельному бізнесі за типами номерів

№ з/п	Тип номера	Опис	№ з/п	Тип номера	Опис
1.	STD	Стандартний номер	22.	Balcony Room	
2.	SNGL (SINGLE)	Одномісний номер	23.	BG, BGLW	
3.	DBL (Double)	Двомісний номер з одним двоспальним ліжком	24.	Beach BG	
4.	TWIN		25.	Ocean BG	
5.	Bunkbed room		26.	Chalet	
6.	Connected Rooms		27.	De Luxe	
7.	Superior		28.	Executive Floor	
8.	Studio		29.	Executive Suite	
9.	Suite		30.	Family Room	
10.	TRPL (Triple)		31.	Honeymoon Room	
11.	4 PAX (Quadruple)		32.	Business Room	
12.	APT (Apartment)		33.	Business floor	
13.	Promo room		34.	INF	
14.	Sea view (SV)		35.	Junior Suite	
15.	Beach view		36.	King Suite	
16.	Mountain view		37.	Mini Suite	
17.	Pool view		38.	Penthouse	
18.	Garden view		39.	Mezzanine/maisonette room	
19.	City view		40.	Duplex	
20.	1 BDRM		41.	Senior Suite	
21.	2 BDRM		42.	VILLA	

Додаток Е

Таблиця Е-1

Поділ засобів розміщування за ДСТУ 4268:2003

№ з/п	Групи	Характеристика
<i>1. Колективні засоби розміщування</i>		
а)	готелі та аналогічні засоби розміщування:	<p>1) Готелі – засоби розміщування в яких надають готельні послуги, не обмежені щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів (готелі, готелі квартирного типу, мотелі, дорожні готелі, клуби з проживанням, готелі у пристосованих транспортних засобах тощо).</p> <p>2) до аналогічних готелям засобів розміщування відносять засоби розміщування, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденне заправління ліжок, прибирання кімнат та санвузлів (наприклад, пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази тощо).</p>
б)	інші колективні засоби розміщування:	...
в)	спеціалізовані засоби розміщування:	...
<i>2. Індивідуальні засоби розміщування</i>		
а)	орендовані засоби розміщування:	
б)	інші типи індивідуальних засобів розміщування:	

## Додаток Ж

Таблиця Ж-1

### Порівняльна характеристика послуг готелів Рівненської області

№ з/п	Назва послуги	Готель 1		Готель 2		Готель 3	
		Наявність послуги	Тариф за послугу	Наявність послуги	Тариф за послугу	Наявність послуги	Тариф за послугу
1.	Виклик швидкої допомоги або лікаря						
2.	Виклик таксі						
	Трансфер						
3.	Цілодобове обслуговування в номерах						
4.	Експерсії						
5.	Послуги прання і хімчистки						
6.	Поштові послуги						
7.	Послуги кур'єра						
8.	Послуги секретаря і перекладача						
9.	Сніданок –шведський стіл						
10.	Кабельне телебачення						
11.	Зберігання багажу						
12.	Wi-Fi Інтернет						
13.	Дзвінок на прохання розбудити						
14.	Чищення взуття						
15.	СПА-центр						
16.	Цілодобові послуги консьєржа						
17.	Надання місця для автостоянки						
18.	Послуги банкомату						
19.	Заняття в спортивному залі						
20.	Перукарські послуги						



## Додаток К

Таблиця К-1

## Порівняльна характеристика готельних підприємств, м. Рівне

№ з/п	Показник	Готель 1	Готель 2	Готель 3
1. Загальна інформація:				
1.	Назва готелю			
2.	Free Wi-Fi			
3.	Аеропорт, км			
4.	Вокзал, км			
5.	Для маломобільних груп населення			
6.	Камера зберігання			
7.	Місце перебування (укриття) гостей під час тривоги			
8.	Розміщення з домашніми улюбленцями			
9.	Кількість номерів			
10.	Обслуговування номерів			
11.	Пральня			
2. Дозвілля гостей				
12.	Ресторан			
13.	Анімаційні послуги			
14.	Спортивні послуги			
15.	Екскурсійне обслуговування			
16.	Інше			
3. Для бізнесу				
17.	Конференц-сервіс			
18.	Переговорна кімната			
19.	Інше			
4. Інше				

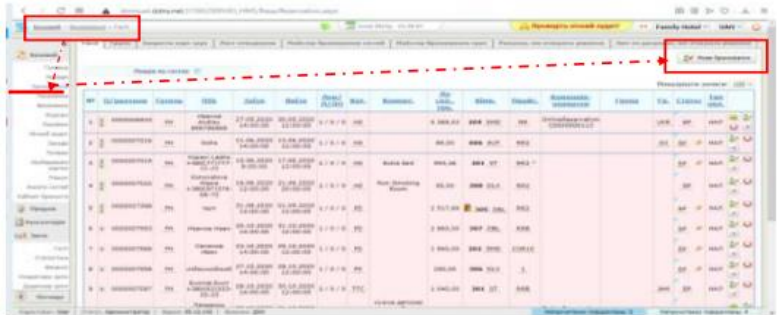


Рис. Л.1. Бронювання номеру у програмному середовищі SERVIO HMS із використанням модуля «Базовий» та підмодуля «Бронювання»



Рис. Л.2. Бронювання номеру у програмному середовищі SERVIO HMS із використанням модуля «Базовий» та підмодуля «Номери»

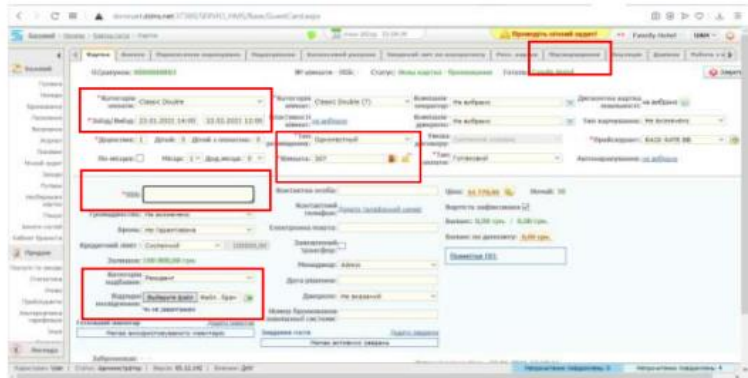


Рис. Л.3. Реєстраційна карта клієнта у програмному середовищі SERVIO HMS

## Додаток М

Таблиця М-1

Вихідні дані для виконання завдання з бронювання номерів

№ з/п	Прізвище, ім'я, по-батькові гостя	Тип номеру	Кількість ночівель
1.	Семеренко Іван Дмитрович	Smart Twin 201	5
2.	Тарасюк Борис Іванович	Smart Twin 301	6
3.	Смаль Андрій Степанович Смаль Ангеліна Леонідівна	Classic Double 207	7
4.	Степасюк Ірина Станіславівна	Classic Double 206	4
5.	Паламар Ігор Андрійович Паламар Ольга Антонівна	Classic Double 307	4
6.	Петрушкевич Ілля Арсенович	Classic Double 308	7
7.	Воляннюк Олег Олегович Воляннюк Галина Іванівна	Smart Double 203	4
8.	Іванців Станіслав Маркович	Smart Double 204	4
9.	Прус Петро Павлович	Smart Double 304	3
10.	Зяць Іван Іванович Зяць Ганна Іванівна	Deluxe 306	2
11.	Скороход Марк Дмитрович	Deluxe 207	5
12.	Дідусь Марія Макарівна	Deluxe 308	4
13.	Перепілка Адам Орестович Перепілка Марія Федорівна	Smart Double 205	7
14.	Макуш Артем Сергійович Макуш Мілана Владиславівна	Smart Double 202	5
15.	Рик Федір Адамович Рик Тетяна Петрівна	Smart Double 303	4

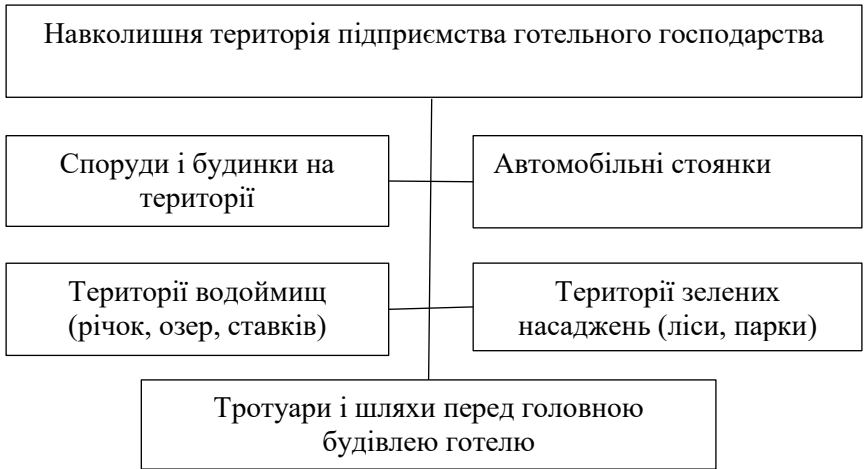


Рисунок Н-1. Визначення території підприємства готельного господарства

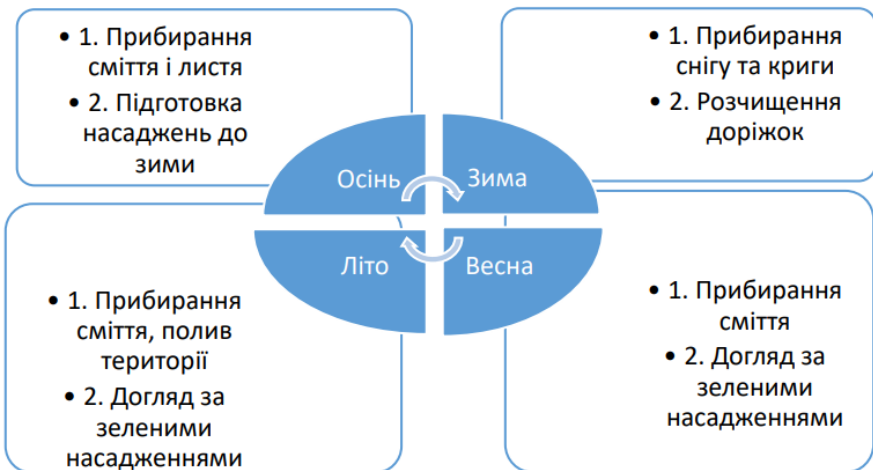


Рисунок Н-2. Сезонні прибиральні роботи на території готелю

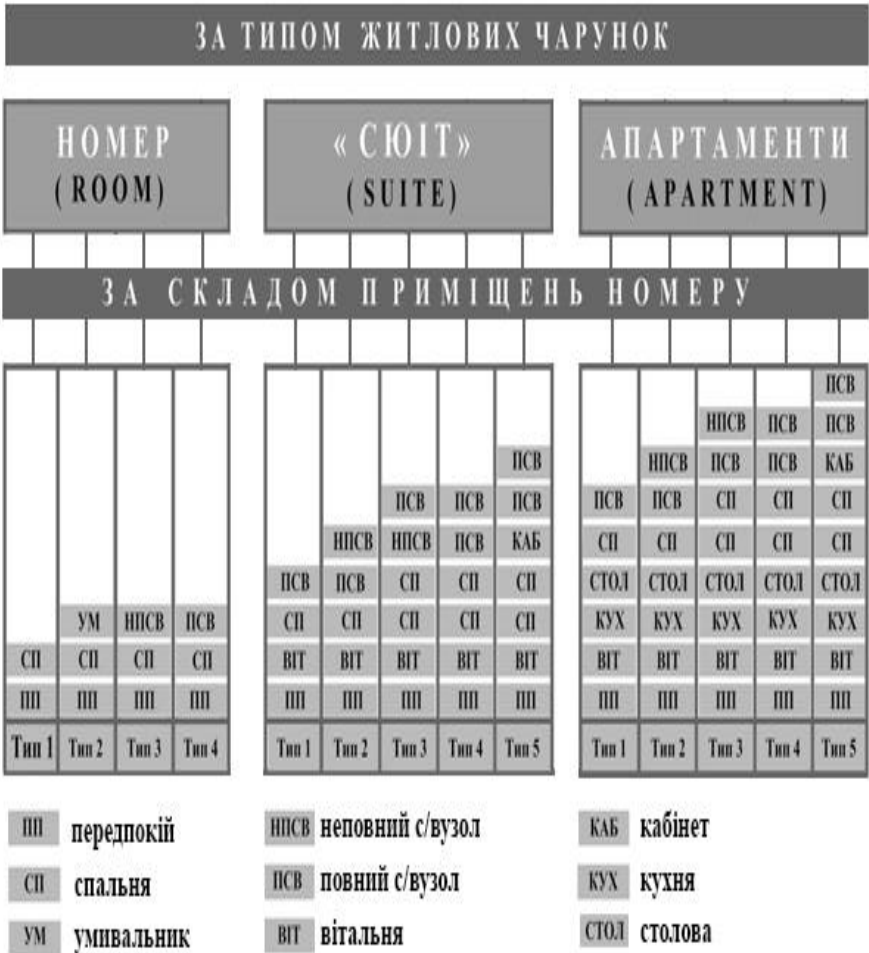


Рис. П-1. Класифікація готельних житлових одиниць за складом приміщень

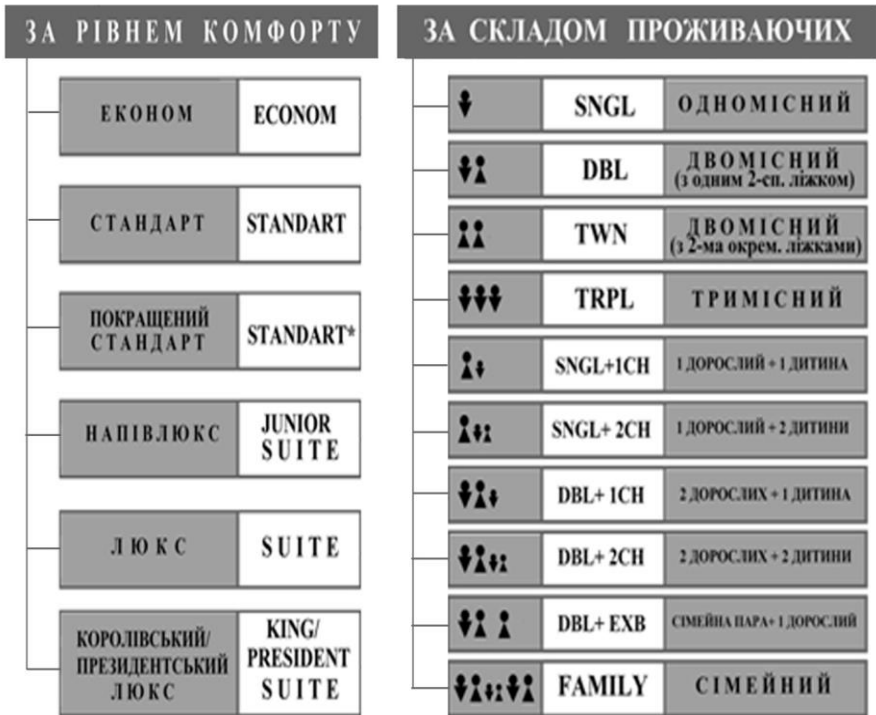


Рис. П-2. Класифікація готельних номерів за складом проживаючих і рівнем комфортності проживання

## ЗА СКЛАДОМ СПАЛЬНИХ МІСЦЬ

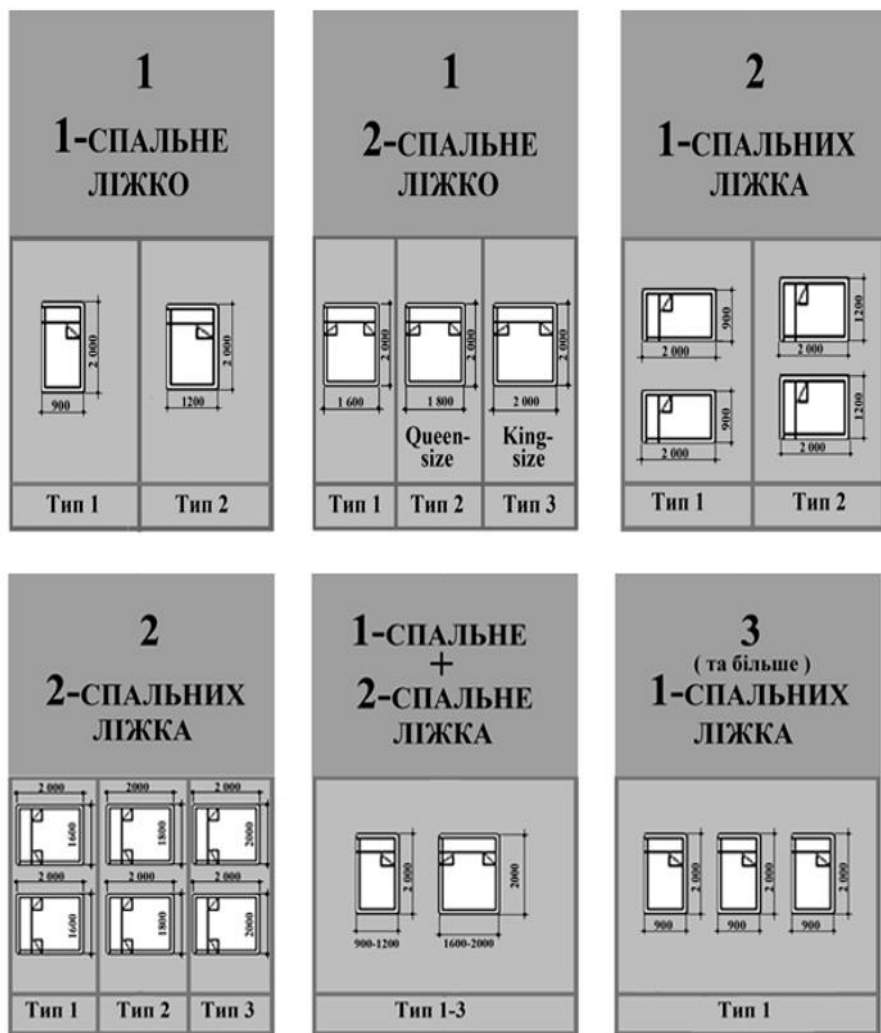


Рис. П-3. Класифікація готельних номерів за складом спальних місць

ТИП ЛІЖОК У СПА.ЇНІ		НОМЕРИ ЗА СКЛАДОМ ПРОЖИВАЮЧИХ										
		(SNGL)	(DBL)	(TWN)	(TRPL)	(SNGL+1CH)	(SNGL+2CH)	(DBL+1CH)	(DBL+2CH)	(DBL+EXB)	(FAMILY) 2-6 PERS.	
		1-КІМНАТНІ НОМЕРИ									≥ 2 КІМНАТНІ	
Одне 1-спальне ліжко (900x2000 мм)		<u>№1.1</u>										
Одне 1-спальне ліжко (1200x2000 мм)		<u>№1.2</u>										
Одне 2-спальне ліжко (1600x2000 мм)		<u>№1.3</u>	<u>№2.1</u>									
Одне 2-спальне ліжко (1800x2000 мм) (Queen size)		<u>№1.4</u>	<u>№2.2</u>									
Одне 2-спальне ліжко (2000x2000 мм) (King size)		<u>№1.5</u>	<u>№2.3</u>									
Два 1-спальних ліжка (900x2000 мм)				<u>№2.4</u>		<u>№2.6</u>						
Два 1-спальних ліжка (1200x2000 мм) Два ліжка:				<u>№2.5</u>		<u>№2.7</u>						
1-спальне та 2-спальне (900/1200x2000 мм + 1600/1800x2000 мм)				<u>№2.15</u>		<u>№2.8</u>	<u>№3.2</u>	<u>№3.4</u>		<u>№3.5</u>		
Два 2-спальні ліжка (1600x2000 мм)				<u>№2.9</u>		<u>№2.12</u>	<u>№3.5</u>	<u>№3.8</u>	<u>№4.1</u>	<u>№3.11</u>		
Два 2-спальні ліжка (1800x2000 мм) (Queen size)				<u>№2.10</u>		<u>№2.13</u>	<u>№3.6</u>	<u>№3.9</u>	<u>№4.2</u>	<u>№3.12</u>		
Два 2-спальні ліжка (2000x2000 мм) (King size)				<u>№2.11</u>		<u>№2.14</u>	<u>№3.7</u>	<u>№3.10</u>	<u>№4.3</u>	<u>№3.13</u>		
Три (та більше) 1-спальні ліжка (900x2000 мм)					<u>№3.1</u>		<u>№3.3</u>					



НЕ ЗУСТРІЧАЮТЬСЯ у практиці готельного будівництва



РІДКО ЗУСТРІЧАЮТЬСЯ у практиці готельного будівництва



НАЙБІЛЬШ ТИПОВІ для практики готельного будівництва

Рис. П-4. Типи готельних номерів за складом проживаючих



		НОМЕРИ ЗА КЛАСОМ КОМФОРТНОСТІ					
	СКЛАД НОМЕРУ	Економ	Стандарт	Покращений стандарт	Напівлюкс	Люкс	Королевський / президентський люкс
		(ECONOM)	(STANDARD)	(STANDARD*)	(JUNIOR SUITE)	(SUITE)	(KING/PRESIDENT SUITE)
НОМЕРИ	ПП   СП	<u>Н-ЕК-1</u>					
	ПП   СП   УМ	<u>Н-ЕК-2</u>					
	ПП   СП   НПСВ	<u>Н-ЕК-3</u>					
	ПП   СП   ПСВ*	<u>Н-ЕК-4</u>	<u>Н-СТ-1</u>	<u>Н-СТ*-1</u>	СТУДИО-2		
"СЮІТИ"	ПП   СП   ВІТ   ПСВ*				<u>СТУДИО-1</u>	<u>Н-ЛЮКС-1</u>	
	СП   ВІТ				СТУДИО-3	<u>Н-ЛЮКС-2</u>	К/П-ЛЮКС-4
	ПП   ПСВ*   НПСВ						
	СП   СП   ВІТ					<u>Н-ЛЮКС-3</u>	<u>К/П-ЛЮКС-1</u>
	ПП   ПСВ*   НПСВ						
	СП   СП   ВІТ					<u>Н-ЛЮКС-4</u>	<u>К/П-ЛЮКС-2</u>
	ПП   ПСВ*   ПСВ*						
	СП   СП   ВІТ   КАБ						<u>К/П-ЛЮКС-3</u>
ПП   ПСВ*   ПСВ*   НПСВ							
"АПАРТАМЕНТИ"	ПП   СП   ВІТ   ПСВ*   КУХ   СТОЛ	<u>АП-ЕК-1</u>	<u>АП-СТ-1</u>	<u>АП-СТ*-1</u>	<u>АП-СТУДИО-1</u>	<u>АП-ЛЮКС-1</u>	
	СП   ВІТ   СТОЛ		АП-СТ-2	<u>АП-СТ*-2</u>	АП-СТУДИО-2	<u>АП-ЛЮКС-2</u>	К/П-ЛЮКС-АП-4
	ПП   НПСВ   ПСВ*   КУХ						
	СП   СП   ВІТ   СТОЛ					АП-ЛЮКС-3	<u>К/П-ЛЮКС-АП-1</u>
	ПП   НПСВ   ПСВ*   КУХ						
	СП   СП   ВІТ   СТОЛ					АП-ЛЮКС-4	<u>К/П-ЛЮКС-АП-2</u>
	ПП   ПСВ*   ПСВ*   КУХ						
	ВІТ   СП   СП   КАБ   ПП   КУХ   СТОЛ   НПСВ   ПСВ*   ПСВ*						<u>К/П-ЛЮКС-АП-3</u>

ПП - ПЕРЕДПОКІЙ	КУХ - КУХНЯ
СП - СПАЛЬНЯ	УМ - УМІВАЛЬНИК
ВІТ - ВІТАЛЬНЯ	ПСВ - ПОВНИЙ САНВУЗЛ
СТОЛ - СТОЛОВА	НПСВ - НЕ ПОВНИЙ САНВУЗЛ
КАБ - КАБІНЕТ	* - ЗУСТРІЧАЄТЬСЯ НАЙЧАСТІШЕ
	----- - НЕ ОБОВ'ЯЗКОВО

	НЕ ЗУСТРІЧАЄТЬСЯ у практиці готельного будівництва
	ДУЖЕ РІДКО ЗУСТРІЧАЄТЬСЯ у практиці готельного будівництва
	РІДКО ЗУСТРІЧАЄТЬСЯ у практиці готельного будівництва
	Є СТАНДАРТИМ для практики готельного будівництва

Рис. П-5. Типи готельних номерів за рівнем комфортності