МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«29» серпня 2024 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація обслуговування в готелях»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО
на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 29.08.2024 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2024

Загальна інформація	
Назва дисципліни	Організація обслуговування в готелях
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Пулюя 38. Кабінет – Г11 https://lpcollege.com.ua/
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Фаховий молодший бакалавр
Статус дисципліни	Основна
Викладачі дисципліни:	Припутень Максим Петрович, Викладач вищої категорії, викладач-методист, голова циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Контактна інформація викладача	maksympryputen@gmail.com
Консультації по курсу	Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю) в аудиторії Г11 (вул. Пулюя 38). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
Тривалість дисципліни	210 год.
Розподіл за видами занять та годинами навчання	➢ 100 годин лекцій, ➢ 46 годин практичних занять, ➢ 64 години самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://classroom.google.com/
Очікувані результати навчання	➢ знати сутність, структуру та особливості організації готельного обслуговування; ➢ знати сучасні технології обслуговування та тенденції розвитку готельно-ресторанної індустрії; ➢ орієнтуватися в міжнародних та національних стандартах якості готельних послуг. ➢ розуміти стандарти, нормативи та правила надання основних і додаткових послуг у закладах розміщення; ➢ організовувати та контролювати процес обслуговування гостей; ➢ застосовувати сучасні інформаційні системи управління (CRM, системи бронювання) у сфері гостинності; ➢ здійснювати бронювання номерів і послуг, вести облік та звітність; ➢ розробляти і впроваджувати стандарти сервісу; ➢ взаємодіяти з різними службами закладу розміщення (рецепція, housekeeping, харчування тощо).
Форма навчання	денна

Опис дисципліни

Інформація про дисципліну: дисципліна спрямована на формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо організації процесу обслуговування в закладах розміщення різних категорій і типів.

Зміст навчальної дисципліни охоплює:

- ✓ класифікацію та типологію готельних підприємств;
- ✓ технологію прийому, розміщення та обслуговування гостей;
- ✓ організацію клінінгових операцій щодо номерного фонду;
- ✓ надання додаткових і спеціалізованих послуг (бізнес-центр, конференц-сервіс, рекреація, дозвілля тощо);
- ✓ систему стандартів і правил безпеки в готелях;
- ✓ сучасні тенденції та інновації у сфері готельного сервісу.

Мета курсу: формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок, щодо сутності і структури організації та надання послуг гостинності, системи дій, спрямованих на виробництво, просування та реалізацію готельного продукту в типових та спеціалізованих закладах розміщення.

Цілі курсу: забезпечити теоретичні знання та практичні навички з курсу «Організація готельного обслуговування», ознайомити з технологічними етапами діяльності служб готельних підприємств, проаналізувати їх структуру, функції та обов'язки щодо надання послуг гостям.

Інтегральна компетентність (ІК:)

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК7. Здатність працювати в команді.

ЗК8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.

Програмні результати навчання:

РН1. Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.

РН4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних

і сервісних технологій.
РН10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
РН11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.
РН13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

Література для вивчення дисципліни:

Нормативно-законодавча база

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. №325/95-ВР.
2. Національний Стандарт України «ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. Національний Стандарт України «ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
4. НАССР (система управління безпечністю харчових продуктів, яка аналізує потенційні ризики та контролює критичні точки на всіх етапах виробництва, починаючи від сировини до кінцевого споживача).

Базова література

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
2. Готельно-ресторанна справа (самостійна робота студентів) : Навчально-методичний посібник / [Клапчук В.М. та ін] / [За ред. проф. В.М. Клапчука] / Факультет туризму ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. 408 с.
3. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
4. Король О. Д. , Скутар Т. Д. , Аніпко Н. П. Правове регулювання туристичної діяльності : навчальний посібник – Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2022. 232 с.
5. Котенко Р.М. Конспект лекцій з предмету «Організація готельного господарства»: навчально-методичне видання. Івано-Франківськ. Територія друку, 2019. 305 с.
6. Котенко Р.М. Лабораторний практикум-тренінг з організації готельного господарства : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Територія друку, 2015. 102 с.
7. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
8. Курсові роботи зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»: Навчальний посібник / В.М. Клапчук, Р.М. Котенко, Л.М. Лояк. Івано-Франківськ : Фоліант, 2021. 32 с.
9. Тягунова Н., Спориш О., Іржавська Л. Основи організації туристичного бізнесу: навч. посіб. Вид-во «Центр навчальної літератури», 2018. 254 с.
10. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.

Додаткова література

11. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. - К. : ДП “Вид. дім «Персонал», 2016. 156 с.
12. Корж Н. В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа : Навчальний посібник : Київ.нац.торг.-екон.ун-т. Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К»», 2015. 580 с.
13. Сологуб Ю.І. Інфраструктура готельного та ресторанного господарства: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2012. 61 с.

Структура курсу			
№	**Тема**	**Результати навчання**	**Завдання**
1.	Поняття «готельна індустрія» та «гостинність»	Поняття гостинності, як комплексної послуги, що характеризується визначеними споживчими властивостями, обґрунтування моделі гостинності через призму взаємовідносин в системі «гість-послуга-середовище». Готельна індустрія, як галузь забезпечення якісного відпочинку.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
2.	Розвиток сфери гостинності	Розвиток світового готельного господарства, сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення	Питання, самостійна робота, практичне заняття
3.	Державне регулювання готельної галузі	Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, затвердження та реєстрація стандартів і сертифікатів. Системи стандартизації,сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
4.	Нормативно-правове регулювання готельної діяльності	Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні. Міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні	Питання, самостійна робота, практичне заняття
5.	Готельні підприємства: характеристика, класифікація, типізація	Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних підприємств. Сучасні підходи до класифікації, основні критерії та чинники. Типізація готельних підприємств.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, тести
6.	Номерний фонд в закладах розміщення	Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання. Основні вимоги до організації номерного фонду.	Питання, самостійна робота, практичне заняття

7.	Інтер’єр в готелі	Принципи організації внутрішнього простору, функцій та елементів інтер'єру в приміщеннях готелю. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
8.	Готельний продукт як основна складова сфери гостинності	Вивчення готельного продукту. Характеристики, специфіка, складові та рівні комплексного готельного продукту. Готельний продукт як результат господарської, інтелектуальної, сервісної діяльності. Організація продажу готельного продукту як елементу готельного бізнесу.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
9.	Технологія надання готельних послуг	Розуміння характеристики готельних технологій. Основний технологічний процес споживання готельних послуг. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, тести
10.	Організація служби бронювання та прийому і обслуговування в закладах розміщення.	Особливості організації роботи служби прийому і обслуговування. Організація процесу бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття бронювань. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування гостей. Характеристика основних положень прийому гостя та розміщення.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, АСУ «SERVIO», тести
11.	Організація служби експлуатації номерного фонду	Організація та підготовка номерів до поселення гостей. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування матеріальних цінностей. Види супутніх послуг, що надає персонал готелю проживаючим, і технологія їх надання. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, АСУ «SERVIO»
12.	Організація сервісних служб готелю	Побутове обслуговування гостей готелю. Служба сервісно-інформаційного забезпечення щодо послуг з організації конференцій, симпозіумів, інших заходів ділового характеру.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, тести

13.	Організація служби харчування в готелі	Характеристика вимог щодо надання послуг харчування в готелях у відповідності до нормативно-законодавчої бази. Типи, види, класифікація харчування. Види харчування гостей, організація обслуговування гостей в номерах.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, АСУ «SERVIO»
14.	Організація роботи служби безпеки готелю	Визначення функцій служби безпеки, секторних обов'язків та відповідальності працівників. Характеристика заходів та засобів направлених на забезпечення безпеки в готелі. Розгляд можливих надзвичайних ситуацій та визначення механізму попередження.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
15.	Організація служби маркетингу та продаж	Готельний маркетинг як система управління та організації діяльності готелю. Функції та завдання маркетингу готельних послуг. Заходи з управління маркетинговою діяльністю готелю Методи збору інформації та її використання в маркетингових дослідженнях.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, тести
16.	Організація співпраці закладів розміщення з постачальниками послуг.	Характеристика форм роботи, зміст та специфіка договірних відносин між підприємствами та готелем. Форвардні контракти. Схеми операцій за різновидами угод.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
17.	Організація дозвілля, відпочинку та розваг в готелі	Характеристика завдань дозвілля: розвиток культури, створення позитивного настрою, відновлення духовних та фізичних сил людини та ін. Класифікація дозвілля за видом, періодичністю, напрямом. Склад та завдання анімаційної служби готелю. Види культурно- пізнавальні анімаційні програми готелю.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
18.	Організація інформаційного забезпечення в готелі	Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій, організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, АСУ «SERVIO»

19.	Організація конференц-сервісу в готелі	Методи та підходи до проектування, організації та проведення конференції, семінарів, симпозіумів, круглих столів, тренінгів. Структура приміщень ділового призначення різних типів – зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, навчальні аудиторії, різні типи ресторанів та ін. Умови забезпечення необхідним обладнанням, технічними засобами, зручними меблями та ін.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
20.	Організаційні структури управління готельних підприємств	Побудова організаційної структури управління, як основний етап в організації праці готельного підприємства. Принципи організації систем управління готельним підприємством, етапи формування організаційної структури. Аналіз типів, визначення переваг та недоліків організаційних структур в сфері гостинності: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
21.	Мотивація праці працівників готелю	Розуміння мотивації, як сукупності внутрішніх і зовнішніх сил. Види стимулювання: моральне, соціальне, матеріальне. Фактори та системи стимулювання	Питання, самостійна робота, практичне заняття
22.	Культура праці в готелі	Основні принципи спілкування персоналу з гостями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, безпека, постійність, поведінка. Культура мови, основні для готельної професії правила.	Питання, самостійна робота, практичне заняття
23.	Організація процесом управління готелем	Стиль керівництва як стійка система способів, методів, форм практичної діяльності в процесі підготовки і реалізації управлінських рішень. Характеристика стилів управління. Методи визначення.	Питання, самостійна робота, практичне заняття, тести

4. Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	**Максимальна кількість балів**
Лекція	0/0
Практичні заняття	80/50
Проміжний тестовий контроль	20/20
Екзамен	0/30
Максимальна кількість балів	**100**

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Залік

Поточне тестування та самостійна робота																	**Сума**
Поточний контроль Практичні завдання													*Тестовий контроль*				
Пр 1	Пр 2	Пр 3	Пр 4	Пр 5	Пр 6	Пр 7	Пр 8	Пр 9	Пр 10	Пр 11	Пр 12	Пр 13	ТК-1	ТК-2	ТК-3	ТК-4	
10	**10**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**10**	**5**	**5**	**5**	**5**	
Max= 80													**Max= 20**				**100**

Екзамен

Поточне тестування та самостійна робота																	**Сума**
Поточний контроль Практичні завдання													*Тестовий контроль*		*Курсова робота*	**Підсумковий тестовий контроль**	
Пр 14	Пр 15	Пр 16	Пр 17	Пр 18	Пр 19	Пр 20	Пр 21	Пр 22	Пр 23	Пр 24	Пр 25	Пр 26	ТК-1	ТК-2			
5	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**10**	**10**	**10**	**5**	**5**	**30**	**30**	**100**
Max= 80													**Max= 10**		**30**	**30**	**100**

Система оцінювання у співвідношенні 100 балів до 12 балів

Відмінно	**12**	**100**
	11	**92**
	10	**83**
Добре	**9**	**75**
	8	**67**
	7	**58**
Задовільно	**6**	**50**
	5	**42**
	4	**33**
Незадовільно	**3**	**25**
	2	**17**
	1	**10**

Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання дисципліни	Навчально-пізнавальна діяльність здійснюватиметься наступними методами: *лекція* (традиційна (тематична), проблемна) із застосуванням мультимедійних засобів (PowerPoint-презентація) та інтерактивних методів; *практичне заняття* (розширене обговорення, розрахункова частина, заповнення технологічної документації, дискусія) із застосуванням елементів створення ситуації пізнавальної новизни та „мозкового штурму"; *самостійна робота* студентів з джерелами та літературою, розв'язання проблемних питань і написання творчих робіт з їх наступним обговоренням.
Необхідне обладнання	Комп'ютерне та мультимедійне устаткування
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: • практичні заняття: 25% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 25; • письмові роботи: 25% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 25; • іспит: 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість балів 50. Підсумкова максимальна кількість балів 100.
Теми курсової роботи	1. Проблеми і перспективи розвитку готельного господарства України. Технологія прийому та розміщення гостей готельного підприємства. 2. Сегментація ринку готельних послуг. Організація виїзду гостей з готельного підприємства. 3. Спеціалізація підприємств готельного типу на прикладі готелю. Технологічні операції та їх надання готельним комплексом. 4. Види бронювань, що застосовуються в готелі. Порядок реєстрації гостей. 5. Інфраструктура готельних підприємств. Зміст прийому та обслуговування в готельному підприємстві. 6. Мотивація персоналу як запорука успішної роботи готельного підприємства. Технологія розрахунків за проживання та надані послуги в готелі. 7. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. Функції службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям. 8. Чинники, що впливають на роботу персоналу готельного підприємства. Послідовність здійснення технологічних операцій в готельному комплексі. 9. Правила надання послуг у готельному підприємстві. Бронювання номерів і місць в готелі. 10. Якість готельних послуг. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. 11. Технологія обслуговування службою прийому та розміщення. Послуги, що надаються персоналом служби харчування в готелі. 12. Фактори позитивної роботи персоналу в закладах розміщення. Служби обслуговування в закладах розміщення та надання додаткових послуг в готелі. 13. Форми організації роботи служби прийому та обслуговування

	в готельному підприємстві. Робота з відгуками, скаргами та пропозиціями проживаючих. 14. Поняття обслуговування в закладі розміщення. Види розрахунків із проживаючими в готелі. 15. Забезпечення бронювання номерів в готелі. Санітарно-гігієнічні вимоги номерів закладу розміщення. 16. Здійснення онлайн-бронювання через інтернет-ресурси. Порядок розміщення гостей в готелі. 17. Забезпечення надання якісних послуг персоналом готельного підприємства. Організація вільного часу гостей у готелі. 18. Готельний маркетинг в закладах розміщення. Технологія прийому та розміщення гостей готельного підприємства. 19. Процес обслуговування гостей у готелі. Служби обслуговування в закладах розміщення та надання додаткових послуг. 20. Технологія бронювання номерів і послуг в готелі. Організація обслуговування гостей різних категорій. 21. Поняття та особливості якості готельних послуг. Обслуговування людей службою дозвілля в готелі. 22. Готельні послуги та їх особливості. Формування та забезпечення безпеки готельних підприємств на прикладі готелю.
Теми для самостійної роботи	1. Поняття «готельна індустрія» та «гостинність»: суть, значення, відмінності. 2. Етапи розвитку сфери гостинності у світі та в Україні. 3. Державне регулювання готельної галузі: мета, форми, інструменти. 4. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності в Україні. 5. Готельні підприємства: види, типізація та особливості функціонування. 6. Номерний фонд у закладах розміщення: структура, категорії номерів. 7. Вимоги до інтер’єру готелю: дизайн, ергономіка, бренд. 8. Готельний продукт як основа конкурентоспроможності підприємства. 9. Технологія надання готельних послуг: стандарти, етапи, контроль якості. 10. Організація служби бронювання та прийому гостей. 11. Організація служби експлуатації номерного фонду. 12. Організація сервісних служб готелю: пральня, хімчистка, консьєрж тощо. 13. Організація служби харчування в готелі: типи харчування, сервірування. 14. Організація роботи служби безпеки готелю: функції, ризики, протоколи. 15. Організація служби маркетингу та продажів у готелі. 16. Взаємодія готелів з постачальниками товарів і послуг. 17. Організація дозвілля та розваг у готелі: анімація, SPA, екскурсії. 18. Організація інформаційного забезпечення (IT, CRM). 19. Конференц-сервіс: особливості організації та обладнання. 20. Організаційні структури управління готельного підприємства. 21. Мотивація працівників готелю: матеріальні та нематеріальні

	засоби. 22. Культура праці в готелі: дрес-код, етикет, стандарти поведінки. 23. Організація процесу управління готелем: функції, методи, контроль.
Питання до екзамену	1. Поняття «готельний сервіс» та його особливості. 2. Основні види і класифікація готелів за міжнародними стандартами. 3. Структура та функції служб готельного підприємства. 4. Правила внутрішнього трудового розпорядку. 5. Правила надання готельних послуг та проживання в закладах розміщення. 6. Принципи організації обслуговування гостей у готелі. 7. Стандарти обслуговування у готельних підприємствах. 8. Права та обов’язки адміністратора готелю. 9. Права і обов'язки гостей, що проживають в готелі. 10. Порядок оформлення проживання в готельних номерах. 11. Організація роботи служби прийому і обслуговування (Front Office). 12. Бронювання готельних послуг та номерів 13. Особливості обслуговування індивідуальних і групових туристів. 14. Особливості реєстрації туристських груп. 15. Організація додаткових послуг у готелі. 16. Процедури бронювання номеру: етапи, документи, інструменти. 17. Алгоритм поселення гостя в готелі (check-in). 18. Алгоритм виїзду гостя з готелю (check-out). 19. Дії персоналу у випадку конфліктних ситуацій із гостем. 20. Особливості організації обслуговування VIP-гостей. 21. Організація прибирання номерів різних категорій. 22. Карта реєстрації гостя та її елементи. 23. Схеми взаємодії між службою прийому та іншими службами готелю. 24. Основні функції та завдання готельного підприємства. 25. Класифікація номерного фонду готелю та вимоги до номерів. 26. Організація роботи служби покоївок (Housekeeping). 27. Характеристика допоміжних та інженерних служб готелю. 28. Професійна етика та культура спілкування персоналу з гостями. 29. Система безпеки та охорони в готелі. 30. Організація харчування гостей у готелі (Room Service, ресторани при готелі). 31. Види меню. Типи барів при закладах розміщення. 32. Технологія надання додаткових послуг (сауна, пральня, трансфер тощо). 33. Програми обслуговування для відпочиваючих в готелях 34. Міжнародні стандарти якості готельного обслуговування (ISO, HACCP, сертифікація). 35. Особливості документообігу в готельному підприємстві. 36. Роль менеджера у забезпеченні якості обслуговування гостей. 37. Сучасні інформаційні системи управління готелем (онлайн-бронювання). 38. Характеристика видів розрахунків за готельні послуги.

	39. Етика обслуговування іноземних туристів (мовний бар'єр, культурні відмінності). 40. Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та світі.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено: 1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу 7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції 8. План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту Коледжу.
Додаткові бали	Виставляються під час практичних занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми.
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Smart school та Classroom, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Укладач: **Викладач Максим ПРИПУТЕНЬ**