

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан географічного факультету

Мирослав ЗАЯЧУК

«12» серпня 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

ТЕХНОЛОГІЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова / вибіркова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг
(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм і рекреація"
(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"
(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет Географічний
(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2024 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Технологія послуг гостинності** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг», уведеної наказом по університету №118 від 03.04.2023 р., (спеціальність 242 «Туризм і рекреація», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»).

Розробники: доц. **Круль Галина Ярославівна**, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к. геогр. н.

Погоджено

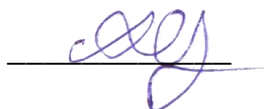
з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг»



Галина КРУЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму
Протокол № 1 від "12" серпня 2024 року

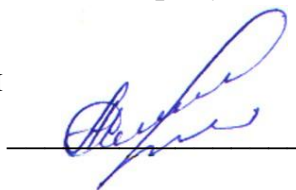
Завідувач кафедри географії та менеджменту туризму



Олександр КОРОЛЬ

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від "12" серпня 2024 року

Голова навчально-методичної ради географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

1. Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні загальних та фахових навичок з організації і технології готельного обслуговування, здатності використовувати набуті теоретичні знання на практиці (в готелях та аналогічних закладах розміщення).

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Основи сфери гостинності», «Дизайн і планувально-просторова організація готельно-ресторанних закладів», «Інформаційні системи і технології в туризмі та ГРС», «Організація готельної справи» і паралельне вивчення дисципліни «Психологія у сфері гостинності».

2. Результати навчання.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії
- ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій
- ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
- ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово
- ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії
- ЗК13. Здатність планувати та управляти часом
- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно
- СК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
- СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
- СК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)
- СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем
- СК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах
- СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації
- СК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці
- СК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства
- СК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу
- СК19. Здатність до організації та технологічного забезпечення процесу надання основних і додаткових послуг (прийому, розміщення, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства

відповідно до існуючих стандартів з використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій

Програмні результати навчання:

– ПРН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

– ПРН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

– ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

– ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

– ПРН11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

– ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

– ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей

– ПРН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття

– ПРН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

– ПРН18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

– ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

– ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

– ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

– ПРН22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

– ПРН25. Знати технологічні процеси та операції, пов'язані з наданням та організацією споживання основних і додаткових послуг (гостинності, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до існуючих стандартів із використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>Технологія послуг гостинності</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	3	6	5,0	150	2	30	-	-	30	90	-	іспит

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Основи технологічного процесу надання основних готельних послуг					
<i>Тема 1:</i> Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях	6	2	-	-	-	4
<i>Тема 2:</i> Технологія бронювання послуг у готелях	10	2	-	4	-	4
<i>Тема 3:</i> Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)	28	4	-	8	-	16
<i>Тема 4:</i> Організація роботи служби номерного фонду	9	3	-	2	-	4
<i>Тема 5:</i> Технологія виконання прибиральних робіт у готелі	12	4	-	4	-	4
Разом за ЗМ1	65	15	-	18	-	32
	Змістовий модуль 2. Технологія надання додаткових готельних послуг					
<i>Тема 6:</i> Технологія надання послуг ресторанного господарства при готелі	20	4	-	4	-	12
<i>Тема 7:</i> Організація роботи інженерно-технічної служби	8	2	-	-	-	10
<i>Тема 8:</i> Організація роботи адміністративно-управлінської служби	12	2	-	-	-	10
<i>Тема 9:</i> Технологія надання додаткових послуг	19	3	-	4	-	12
<i>Тема 10:</i> Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	22	4	-	4	-	14
Разом за ЗМ2	85	15	-	12	-	58
Усього годин	150	30	-	30	-	90

3.3 Теми лабораторних занять

№	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1	<p>Назва: Сучасні системи бронювання готельних послуг</p> <p>Завдання: Ознайомитися з найпопулярнішими системами бронювання, які використовуються в готелях України</p> <p>Результати: Знати особливості систем бронювання</p>	4	3
2	<p>Назва: Документація СПіР</p> <p>Завдання: Ознайомитися з основною документацією, яку заповнюють працівники СПіР (reception)</p> <p>Результати: Знати види документації та особливості її заповнення</p>	2	3
3	<p>Назва: Технологія прийому гостя службою прийому і розміщення</p> <p>Завдання: Відпрацювання навичок спілкування з гостями при зустрічі</p> <p>Результати: Вміти спілкуватися з гостями при першій зустрічі за стійкою реєстрації</p>	4	3
4	<p>Назва: Телефонний етикет у спілкуванні з гостями</p> <p>Завдання: Ознайомитися з алгоритмом та особливостями ведення телефонних розмов у готелі (відпрацювання навичок)</p> <p>Результати: Знати порядок ведення телефонних розмов</p>	2	3
5	<p>Назва: Матеріальна база і стандарти обслуговування номерного фонду</p> <p>Завдання: Ознайомитися з основними складовими матеріально-технічного забезпечення номерного фонду та стандартами обслуговування</p> <p>Результати: Знати основні складові матеріально-технічного забезпечення номерного фонду та стандарти обслуговування (тестування)</p>	2	3
6	<p>Назва: Нормативи виконання прибиральних робіт</p> <p>Завдання: Ознайомитись із нормативами виконання різних видів прибиральних робіт</p> <p>Результати: Знати нормативи виконання прибиральних робіт (тестування)</p>	2	3

7	Назва: Технологія виконання прибиральних робіт Завдання: Ознайомитися з видами прибирання номерів та технологією виконання прибиральних робіт (відпрацювання навичок на базі готелю) Результати: Знати алгоритм виконання різних видів прибирання в номерах	2	3
8	Назва: Характеристика основних систем харчування при готелях Завдання: Ознайомитися з найпопулярнішими системами харчування в готелях Туреччини, Болгарії, Єгипту та Греції Результати: Знати особливості різних систем харчування в готелях	4	3
9	Назва: Організація анімаційних програм при готелях. Фестивалі як засіб залучення туристів Завдання: Підготувати анімаційну програму для використання її у готелі Результати: Апробація елементів анімаційної програми в аудиторії	4	3
10	Назва: Розгляд конфліктних ситуацій, які виникають у готелях, та пошук шляхів їх розв'язання Завдання: Підготувати декілька проблемних ситуацій, які можуть виникнути у готелі (відпрацювання навичок розв'язання конфліктів) Результати: Вміти приймати швидкі рішення стосовно залагодження конфліктів	4	3
Всього		30	30

3.4 Зміст завдань для самостійної роботи*

№	Назва теми	Кількість годин	
		д/ф	з/ф
1.	Функції відділу бронювання	4	-
2.	Посадові та фахові обов'язки персоналу відділу резервування	4	-
3.	Етапи реєстраційного процесу	4	
4.	Види документів, які заповнюються при реєстрації клієнтів	4	-
5.	Види тарифів у готелях	2	
6.	Сучасні платіжні системи	6	-
7.	Функції служби обслуговування номерного фонду	2	

8.	Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки	2	-
9.	Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни	4	-
10.	Умови, системи і методи харчування в готелях	4	
11.	Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі	8	
12.	Технічне обслуговування закладів розміщення	4	-
13.	Системи безпеки для готелів	6	
14.	Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів	4	
15.	Автоматизовані системи управління сучасним готелем	6	
16.	Побутові послуги в готелях	4	-
17.	Анімаційні послуги в готелях	4	-
18.	Екскурсійні послуги в готелях	4	-
19.	Підходи до визначення типів клієнтів готельних підприємств	4	-
20.	Цільова аудиторія закладів розміщення	4	-
21.	Поняття і типи «важких гостей» у закладах розміщення	6	-
	Всього годин на самостійне опрацювання	90	-

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ лабораторні заняття з використанням наявного обладнання та інвентаря (на базі гуртожитку готельного типу ЧНУ),
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали, майстер-класи, екскурсії на готельні підприємства тощо),
- ✓ електронне та інтерактивне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні),
- ✓ самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни, які варто визначати за допомогою числової (відсоткової) шкали оцінювання знань і трансформувати в оцінку використовуваної рейтингової шкали у кількості балів, що виділяються для кожного запланованого результату навчання навчальної дисципліни.

Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити >>>](#)

Відсоток від максимальної кількості балів	Критерії оцінювання доповіді з презентацією
90-100%	<p>Зміст доповіді студента відповідає заявленій темі. Студент вільно володіє матеріалом; повністю, правильно, послідовно, обґрунтовано розкриває тему, наводить різноманітні приклади. Присутні критичний аналіз та судження, логічні висновки.</p> <p>Виклад суті доповіді є виразним, чітко виділяються головні моменти. Студент впевнено тримається перед аудиторією, володіє культурою мовлення, дотримується регламенту.</p> <p>Мультимедійна презентація вдало доповнює виступ студента; має логічну структуру (титульний слайд, інформаційні слайди, завершальний слайд), не перенасичена текстом (не більше 40% презентації, не допускається наявність „слайдів-шпаргалок”), містить релевантний ілюстративний матеріал (графіки, діаграми, таблиці, схеми, картинки, фотографії, відеоматеріали тощо). Загальна кількість слайдів – не менше 10-ти.</p> <p>В оформленні слайдів витримано єдиний стиль, грамотно вибрана кольорова гама з урахуванням фізіологічних особливостей людини в її сприйнятті. Шаблон повинен відповідати представленій темі (або хоча б бути нейтральним).</p> <p>Інформація на слайдах ретельно структурована, достовірна, відсутні фактичні помилки. Текст презентації грамотно написаний, лаконічний і зрозумілий слухачам. Розмір шрифту не повинен бути дрібним (мінімум – 22 пт). Важливі відомості виділено за допомогою інструментів форматування.</p> <p>На додаткові запитання, які ставляться для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, студент відповідає правильно та вичерпно, без допомоги викладача чи колег.</p>
80-89%	<p>Зміст доповіді студента відповідає заявленій темі. Студент володіє матеріалом; повністю, послідовно розкриває тему. Присутні критичний аналіз та судження, логічні висновки. Разом з тим, студент допускає окремі помилки та неточності, що не впливає на загальний характер відповіді.</p> <p>Виклад суті доповіді є виразним. Студент володіє культурою мовлення, дотримується регламенту.</p> <p>Мультимедійна презентація вдало доповнює виступ студента, має логічну структуру (титульний слайд, інформаційні слайди, завершальний слайд), містить релевантний ілюстративний матеріал (графіки, діаграми, таблиці, схеми, картинки, фотографії, відеоматеріали тощо). Загальна кількість слайдів – не менше 10-ти.</p> <p>У презентації відсутні „слайди-шпаргалки”. Разом з тим, окремі слайди перенасичені текстом (більше 40%).</p> <p>В оформленні слайдів витримано єдиний стиль, грамотно вибрана кольорова гама з урахуванням фізіологічних особливостей людини в її сприйнятті. Шаблон повинен відповідати представленій темі (або хоча б бути нейтральним).</p> <p>Інформація на слайдах ретельно структурована, достовірна, проте наявні незначні фактичні помилки. Текст презентації грамотно написаний, лаконічний. Розмір шрифту не повинен бути дрібним (мінімум - 22 пт). Важливі відомості виділено за допомогою інструментів форматування.</p> <p>На додаткові запитання, які ставляться для з'ясування глибини</p>

	розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, студент дає недостатньо вичерпні відповіді або відповідає за допомогою викладача чи колег.
70-79%	<p>Зміст доповіді студента відповідає заявленій темі. Студент виявляє знання і розуміння основного матеріалу теми, проте у доповіді допускає суттєві помилки. Порушено логіку розкриття основних питань теми.</p> <p>Мультимедійна презентація має структуру (титульний слайд, інформаційні слайди, завершальний слайд), містить релевантний ілюстративний матеріал (графіки, діаграми, таблиці, схеми, картини, фотографії, відеоматеріали тощо). Загальна кількість слайдів – не менше 8-ми. Розмір шрифту не повинен бути дрібним (мінімум - 22 пт).</p> <p>У презентації відсутні „слайди-шпаргалки”. Разом з тим, більшість слайдів перевантажені текстом (більше 40%). Важливі відомості на слайдах ніяк невиділено, наявні фактичні та граматичні помилки.</p> <p>Відповіді на додаткові запитання студент дає не одразу, при цьому відповіді нечіткі.</p>
50-69%	<p>Зміст доповіді студента не в повній мірі відповідає заявленій темі. Студент допускає грубі помилки у висвітленні питань теми.</p> <p>Композиція доповіді нелогічна.</p> <p>Під час виступу студент зчитує текст зі „слайдів-шпаргалок”.</p> <p>Загальна кількість слайдів мультимедійної презентації – менше 7-ми. Стилю презентації не дотримано. Більшість слайдів перевантажені текстом (більше 40%), який до того ж містить грубі граматичні помилки. Важливі відомості на слайдах ніяк не виділено, наявні фактичні помилки.</p> <p>Ілюстративний матеріал не завжди узгоджується зі змістом доповіді.</p> <p>При відповіді на додаткові запитання студент довго вагається, невпевнено формулює її, не може чітко, зрозуміло викласти свою думку стосовно поставленої проблеми.</p>
30-49%	<p>Зміст доповіді студента значною мірою не відповідає заявленій темі. Студент не орієнтується в темі.</p> <p>Під час виступу студент зчитує текст зі „слайдів-шпаргалок”, яких більшість у презентації.</p> <p>Загальна кількість слайдів мультимедійної презентації – менше 6-ти. Стилю презентації не дотримано. Інформація на слайдах містить фактичні помилки. Ілюстративний матеріал практично відсутній або переважно нерелевантний доповіді.</p> <p>Доповідь та презентація потребують суттєвого доопрацювання студентом.</p>

Відсоток від максимальної кількості балів	Критерії оцінювання лабораторного заняття
90-100%	Завдання з використанням лабораторного обладнання та інвентаря виконується повністю, послідовно правильно, відповідно до вимог, які ставляться до даного виду роботи. Студент виконує завдання самостійно, без підказок викладача чи колег. В процесі виконання завдання коментує всі свої дії та доповнює розповідь матеріалом, що був засвоєний під час лекційного заняття чи самостійно опрацьований. Результат (складання серветок, сервірування столів, приготуван-

	ня коктейлів тощо) виконаної роботи є бездоганним.
80-89%	Завдання з використанням лабораторного обладнання та інвентаря виконується послідовно правильно, відповідно до вимог, які ставляться до даного виду роботи, проте з певними недоліками. Студент виконує завдання самостійно, без допомоги викладача чи колег. В процесі виконання завдання коментує всі свої дії та коротко доповнює розповідь матеріалом, що був засвоєний під час лекційного заняття чи самостійно опрацьований. Результат (складання серветок, сервірування столів, приготування коктейлів тощо) виконаної роботи має певні недоліки.
70-79%	Завдання з використанням лабораторного обладнання та інвентаря виконується послідовно правильно, відповідно до вимог, які ставляться до даного виду роботи, проте з істотними недоліками. Студент виконує завдання самостійно, без допомоги викладача чи колег. В процесі виконання завдання коментує окремі свої дії та коротко доповнює розповідь матеріалом, що був засвоєний під час лекційного заняття. Результат (складання серветок, сервірування столів, приготування коктейлів тощо) виконаної роботи має суттєві недоліки.
50-69%	Завдання з використанням лабораторного обладнання та інвентаря виконується із порушенням послідовності і вимог, які ставляться до даного виду роботи. Для виконання завдання студент потребує допомоги викладача чи колег. В процесі виконання завдання коротко коментує окремі свої дії та доповнює розповідь матеріалом, що був засвоєний під час лекційного заняття. Результат (складання серветок, сервірування столів, приготування коктейлів тощо) виконаної роботи не відповідає вимогам.
30-49%	Завдання з використанням лабораторного обладнання та інвентаря виконується із порушенням послідовності і вимог, які ставляться до даного виду роботи. Для виконання завдання студент потребує допомоги викладача чи колег. В процесі виконання завдання студент не може прокоментувати свої дії та доповнити розповідь жодним теоретичним матеріалом. Результат (складання серветок, сервірування столів, приготування коктейлів тощо) виконаної роботи не відповідає вимогам.

Кількість балів за одне правильне тестове завдання	Критерії оцінювання тестових завдань
0,5-1 балів	Тестове завдання складається, принаймні, з чотирьох варіантів змістовних відповідей, з яких лише одна правильна. Неправильні відповіді неочевидні та виглядають правдоподібними за відсутності знань із питання, релевантного тестовому завданню.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	

50-59	Е		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- презентації результатів виконаних завдань;
- контрольні тестування;
- завдання з використанням лабораторного обладнання на реальних об'єктах (гуртожиток готельного типу ЧНУ, стійка реєстрації в лабораторії тощо);
- ситуаційні завдання та їх вирішення у групах.

7. Форми поточного і підсумкового контролю

Форми поточного контролю:

- усна (відповідь студента під час лабораторного заняття);
- захист презентації;
- виконання лабораторних робіт;
- письмова (тестування).

Форма підсумкового контролю: іспит (тестування).

Поточний контроль здійснюється під час лабораторних занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (презентацій чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені у силабусі, робочій програмі, в системі дистанційного навчання Moodle, куди студенти завантажують роботи, і де здійснюється тестовий контроль. Результати оголошуються під час занять та/або виставляються в Moodle. Самостійна робота враховується при складанні поточних і підсумкових тестів та під час захистів лабораторних робіт.

Тестові завдання розроблені до кожної теми і підсумкові (іспит), покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Визнання результатів, здобутих шляхом неформальної освіти:

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №4 від 28.03.2022 року)» (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування навчальних елементів, а також отримання додаткових балів за результатами **неформальної освіти:**

- робота чи стажування за фахом, що підтверджується документом із підприємства та забезпечує набуття компетентностей, передбачених навчальною дисципліною;

– проходження безкоштовних навчальних тренінгів (вебінарів, семінарів), що проводяться на платформі Prometheus (<https://prometheus.org.ua>) та інших фахових платформах, за умови отримання безкоштовного сертифікату.

Результати зараховуються лише для відповідних тем лекційних і семінарських занять, практичних і лабораторних завдань даної навчальної дисципліни у кількості балів, що виділяються на цей навчальний елемент.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота					
Модуль №1		Модуль №2		Підсумковий тест (теоретичний)	Сума
лабораторні роботи	тести теоретичні	лабораторні роботи	тести теоретичні		
15	15	15	15	40	100

8. Рекомендована література

Основна література

1. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/krul.htm
3. Круль Г.Я., Заячук О.Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/4910>
4. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства : Навч. посібн. За ред. О.М. Головка. Київ : Кондор, 2011. 410 с. [Електронний ресурс]. URL: https://pidru4niki.com/17590412/turizm/materialna_baza_dlya_zabezpechennya_roboti_animatsiynoyi_sluzhbi_goteliv
5. Корж Н.В. Готельна справа : Навч. посібн. / І. В. Левицька, Н. В. Онищук. Київ : КНТЕУ, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К» 2015. 580 с. [Електронний ресурс]. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>
6. Кравець О.М., Байлик С.І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Організація готельного обслуговування : Підручник. Київ : Знання, 2011. 366 с.
8. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред проф. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. Київ : Вища шк., 2001. 237 с.
9. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посібн. / Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О. та ін.; за редакцією проф. Дорогунцова С.І. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.

Додаткова література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посібн. Київ : Знання України, 2002. 358 с.
2. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : Навч. по-

сібн. Київ : Дакор, 2008. 328 с.

3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev05-10.htm
4. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : Навч. посібн. Київ : Кондор-Видавництво, 2014. 346 с. [Електронний ресурс]. URL: https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya

Інформаційні ресурси

1. ДБН В.2.5-28:2018 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення. Чинні з 28.02.2019. [Електронний ресурс]. URL: https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2018/09/DBN_Osvitlennya-ostatochna.pdf
2. Hotel housekeeping 101: Tips and tricks for clean hotel rooms [Електронний ресурс]. URL: <https://www.allianceonline.co.uk/blog/2019/06/hotel-housekeeping-101-tips-tricks-for-clean-hotel-rooms/>
3. PMS [Електронний ресурс]. URL: <https://www.travelline.pro/about/technical-partners/pms/601295/>
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу [Електронний ресурс]. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms>
5. Вбудований пілосос для готелів [Електронний ресурс]. URL: <https://vacumaid.com.ua/statti/317-vbudovanyi-pylosos-dlia-hoteliv>
6. Вентиляція. Системи кондиціонування повітря у готелях, туристичних комплексах [Електронний ресурс]. URL: <https://vseosvita.ua/library/lekcija-ventilacia-sistemi-kondiciuvanna-povitra-v-gotelah-turistichnih-kompleksah-475844.html>
7. Види послуг в готелі [Електронний ресурс]. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/>
8. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління готелями. Торгівля, комерція підприємство. 2013. Випуск 15. С. 94-98. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/gudzovata.htm
9. Для чого потрібна система управління готелем? [Електронний ресурс]. URL: <https://a4.com.ua/dlya-chogo-potribna-sistema-upravlinnya-gotelem/>
10. Клієнти готелів: хто ваша цільова аудиторія? [Електронний ресурс]. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-customers/>
11. Кондиціонування готелю, хостелу чи будинку відпочинку [Електронний ресурс]. URL: <https://eko-prostir.com.ua/kondytsionuvannia-hoteliu-khostelu-chy-budynku-vidpochynku/>
12. КСУ «HOTEL-2.3». [Електронний ресурс]. URL: <https://www.intes.by/solutions/oteli-sanatorii-spa-tsentryi/ksu-hotel-2-3>
13. Найпопулярніші платіжні системи в світі. [Електронний ресурс]. URL: <https://crosspay.net/rejting-populyarnih-platizhnih-sistem-v-sviti/>
14. Організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях і туристичних комплексах. [Електронний ресурс]. URL: <http://moodle.socosvita.kiev.ua/moodldata/filedir/7e/78/7e78b0b7c4a79209c5eb805e271dbe07ac4f3add>
15. Правила бронювання. [Електронний ресурс]. URL: <https://gohotels.com.ua/uk/bookingterms>
16. Професії. Аніматор. [Електронний ресурс]. URL: <https://osvita.ua/proforientation/profession/75519/>

17. Система «Отель 2.3». [Електронний ресурс]. URL: <https://interhotel.ua/interotel-dlya-oteley/>
18. Системи безпеки для готелів. [Електронний ресурс]. URL: https://відеокамери.com.ua/sistema_bezpeku_dlya_goteliv/
19. Шведський стіл — що це таке, особливості організації шведського столу в готелі. [Електронний ресурс]. URL: <http://radka.in.ua/kulinariya/shvedskii-stil-sho-ce-take-osoblivo.html>