


**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

**Факультет суспільних і прикладних наук**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Проректор з методичної роботи**

 Ярослав ШТАНЬКО

“30” 08 2024 р.

**ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС**

**ТРЕНІНГ-КУРС**

Галузь знань:	24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	“Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу”
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ  
2024**

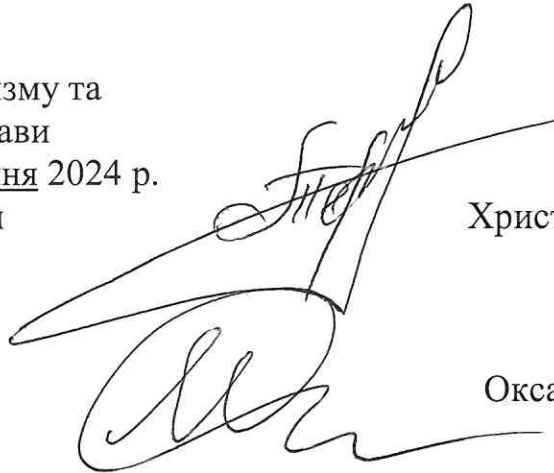
РОЗРОБНИК:  
викладач кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи

*Волошин*

Олексій ВОЛОШИН

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи  
протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.  
т. в. о. завідувача кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП

Оксана МАЛЬОВАНА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № \_\_ від \_\_\_\_\_ 2024 р.

e-mail	<a href="mailto:oleksii.voloshyn@ukd.edu.ua">oleksii.voloshyn@ukd.edu.ua</a>
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи, 204 ауд.
Посилання на сайт	<a href="#">Олексій Волошин</a>
Сторінка курсу в СДО	<a href="#">Готельний сервіс</a>

## **ЗМІСТ**

1. КОРОТКА АНОТАЦІЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ
2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ
3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ
4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ  
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТРЕНІНГ-КУРСУ

## **1. КОРОТКА АНОТАЦІЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ**

Готельний сервіс – це галузь, яка займається наданням послуг гостям готелів. Курс готельний сервіс готує студентів до роботи в готелях різних типів і категорій. Студенти, які успішно закінчили цей курс, будуть мати всі необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного сервісу.

Курс передбачає активну участь студентів у практичних заняттях, які проводяться у навчальних класах, а також у готелях. Студенти будуть мати можливість відпрацювати отримані знання та навички на практиці.

Курс готельний сервіс є важливим етапом у підготовці до кар'єри в готельному бізнесі. Він дає студентам можливість отримати необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного сервісу.

## **2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ**

Мета навчального тренінгу курсу готельний сервіс – це підготовка студентів до роботи в готелях різних типів і категорій. Студенти, які успішно закінчили цей курс, будуть мати всі необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного сервісу.

Конкретні цілі навчального тренінгу курсу готельний сервіс включають:

- Надання студентам знань про історію та розвиток готельного господарства, нормативно-правову базу готельного сервісу, основи готельного господарства, маркетинг та рекламу в готельному сервісі, обслуговування гостей у готелі, безпеку та охорону праці в готельному сервісі, комунікації в готельному сервісі, орієнтацію на клієнта в готельному сервісі, інноваційність в готельному сервісі, роботу в команді в готельному сервісі, самостійність у готельному сервісі.
- Формування у студентів практичних навичок, необхідних для роботи в готельному сервісі, таких як вміння приймати та розселяти гостей, надавати послуги харчування та напоїв, надавати послуги прання та хімчистки, надавати послуги розваг та відпочинку, надавати послуги ділових зустрічей та заходів.
- Розвиток у студентів таких професійних якостей, як орієнтація на клієнта, комунікативні навички, інноваційність, робота в команді, самостійність.

Навчальний тренінг курсу готельний сервіс проводиться у формі лекцій,

практичних занять, лабораторних робіт, тренінгів та стажування в готелях.

Лекційні заняття дають студентам теоретичні знання про готельний сервіс. Практичні заняття та лабораторні роботи дозволяють студентам відпрацювати отримані знання на практиці. Тренінгові заняття допомагають студентам розвинути професійні якості, необхідні для роботи в готельному сервісі. Стажування в готелях дає студентам можливість отримати досвід роботи в реальних умовах.

Навчальний тренінг курсу готельний сервіс є важливим етапом у підготовці до кар'єри в готельному бізнесі. Він дає студентам можливість отримати необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного сервісу.

Завдання навчального тренінгу курсу готельний сервіс можна розділити на три основні групи:

- Завдання, пов'язані з наданням знань:
  - Надати студентам теоретичні знання про історію та розвиток готельного господарства, нормативно-правову базу готельного сервісу, основи готельного господарства, маркетинг та рекламу в готельному сервісі, обслуговування гостей у готелі, безпеку та охорону праці в готельному сервісі, комунікації в готельному сервісі, орієнтацію на клієнта в готельному сервісі, інноваційність в готельному сервісі, роботу в команді в готельному сервісі, самостійність у готельному сервісі.
  - Формувати у студентів критичне мислення та вміння аналізувати отриману інформацію.
  - Розвивати у студентів творчі здібності та вміння генерувати нові ідеї.
- Завдання, пов'язані з формуванням практичних навичок:
  - Надати студентам можливість відпрацювати отримані знання на практиці.
  - Формувати у студентів професійні навички, необхідні для роботи в готельному сервісі, такі як вміння приймати та розселяти гостей, надавати послуги харчування та напоїв, надавати послуги прання та хімчистки, надавати послуги розваг та відпочинку, надавати послуги ділових зустрічей та заходів.

- Завдання, пов'язані з розвитком професійних якостей:
  - Розвивати у студентів такі професійні якості, як орієнтація на клієнта, комунікативні навички, інноваційність, робота в команді, самостійність.

Для досягнення цих завдань навчальний тренінг курсу готельний сервіс проводиться у формі лекцій, практичних занять, лабораторних робіт, тренінгів та стажування в готелях.

Лекційні заняття дають студентам теоретичні знання про готельний сервіс. Практичні заняття та лабораторні роботи дозволяють студентам відпрацювати отримані знання на практиці. Тренінгові заняття допомагають студентам розвинути професійні якості, необхідні для роботи в готельному сервісі. Стажування в готелях дає студентам можливість отримати досвід роботи в реальних умовах.

Навчальний тренінг курсу готельний сервіс є важливим етапом у підготовці до кар'єри в готельному бізнесі. Він дає студентам можливість отримати необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного сервісу.

## **ОПИС ТРЕНІНГ-КУРСУ**

Тематика тренінг курсу включає:

- Основи готельного господарства
- Маркетинг та реклама в готельному сервісі
- Обслуговування гостей у готелі
- Безпека та охорона праці в готельному сервісі
- Комунікації в готельному сервісі
- Орієнтація на клієнта в готельному сервісі
- Інноваційність в готельному сервісі
- Робота в команді в готельному сервісі
- Самостійність у готельному сервісі

<b>Курс</b>	III курс
<b>Семестр</b>	VI семестр
<b>Кількість кредитів ECTS</b>	3 кредитів (90 годин)
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Залік

### **3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

Курс готельний сервіс готує студентів до роботи в готелях різних типів і категорій. Студенти, які успішно закінчили цей курс, будуть мати всі необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного сервісу.

### **4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ**

#### **Організація тренінг-курсу**

Організація навчального тренінг-курсу здійснюється в рамках навчального плану спеціальності, Положення про організацію освітнього процесу в УКД та цією програмою.

Навчальний тренінг-курс його навчально-методичне забезпечення яке здійснюється кафедрою туризму та готельно-ресторанної справи у аудиторіях, де є необхідні умови для успішного його проведення.

Загальну організацію тренінг-курсу та контроль за його проведенням в університеті здійснює керівник (викладач) тренінг- курсу.

**Термін, тривалість (відповідно до графіку освітнього процесу) та порядок проходження тренінг-курсу.**

Відповідно до графіку освітнього процесу тренінг-курс проходить у шостому семестрі і триває два тижні.

Перед початком тренінг-курсу проводяться консультаційні збори зі здобувачами освіти, на яких видається завдання для його проходження, надається вся необхідна інформація та при необхідності проводиться інструктаж з техніки безпеки (фахівець з охорони праці та техніки безпеки).

У період тренінг-курсу студенти дотримуються всіх правил внутрішнього розпорядку і техніки безпеки, встановлених на робочих місцях.

### **Контроль проходження тренінг-курсу**

Керівник тренінг-курсу:

- погоджує програму тренінг-курсу;
- завчасно знайомиться з умовами тренінг-курсу;
- сповіщає перед початком тренінг-курсу кожному здобувачеві освіти місце, порядок та терміни його проходження;
- видає завдання на проходження тренінг-курсу;
- забезпечує проведення всіх організаційних заходів;
- повідомляє здобувачам освіти про порядок підсумкового контролю з тренінг-курсу;
- забезпечує якість проходження тренінг-курсу здобувачами освіти у повній відповідності до програми курсу;
- контролює виконання правил внутрішнього розпорядку;
- надає методичну допомогу;

оцінює результати виконання програми тренінг-курсу

### **Здобувач освіти:**

• . на початку тренінг-курсу отримує від керівників методичні матеріали (методичні вказівки, програму тренінг-курсу, індивідуальне завдання тощо) та консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;

• виконує завдання за затвердженою темою відповідно до графіка тренінг-курсу;

• вивчає правила охорони праці, техніки безпеки, внутрішнього



розпорядку виробничої санітарії та протиепідемічні заходи і суворо їх

№ п / п	Назва теми	Кількість годин
1 .	Вступне заняття. Вивчення техніки безпеки.	6
2 .	<ul style="list-style-type: none"><li>● Основи готельного господарства</li><li>● Маркетинг та реклама в готельному сервісі</li></ul>	16
3 .	<ul style="list-style-type: none"><li>● Обслуговування гостей у готелі</li><li>● Безпека та охорона праці в готельному сервісі</li></ul>	16
4 .	<ul style="list-style-type: none"><li>● Комунікації в готельному сервісі</li><li>● Орієнтація на клієнта в готельному сервісі</li></ul>	18
5 .	<ul style="list-style-type: none"><li>● Інноваційність в готельному сервісі</li></ul>	10
6 .	<ul style="list-style-type: none"><li>● Робота в команді в готельному сервісі</li></ul>	10
7 .	<ul style="list-style-type: none"><li>● Самостійність у готельному сервісі</li></ul>	10
8 .	Підсумковий контроль	4
	<b>Всього:</b>	90

дотримується;

- звітує про виконану роботу відповідно до встановленого графіка.

## **МЕТОДИ НАВЧАННЯ:**

При проходженні даного тренінг-курсу використовують такі методи навчання:

- лекція;
- розповідь-пояснення;
- виїзні заняття;
- комп'ютерні і мультимедійні методи;
- бесіда-діалог.

### **5. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТРЕНІНГ-КУРСУ**

Після закінчення тренінг-курсу за результатами виконання індивідуального завдання здобувач освіти складає залік за 100 бальною шкалою.

