

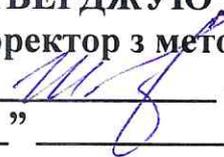
**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з методичної роботи

 **Ярослав ШТАНЬКО**

“ ” 2025 р.

ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| | |
|--|--|
| 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
2025**

РОЗРОБНИК:

ст. викл. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи



Павло ГОРІШЕВСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.
В.о. завідувача кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПІ



Оксана МАЛЬОВАНА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 29 серпня 2025 р.

| | |
|----------------------------|---|
| e-mail | pavlo.gorishevskyy@ukd.edu.ua |
| Номер аудиторії чи кафедри | кафедра туризму та готельно-ресторанної справи аудиторія № 204 |
| Посилання на сайт | https://ukd.edu.ua |
| Сторінка курсу в СДО | https://online.ukd.edu.ua/course/view.php?id=8377 |

ЗМІСТ

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

1. КОРОТКА АНОТАЦІЯ ТРЕНІНГ-КУРСУ

Курс спрямований на формування професійних компетенцій щодо організації технологічних процесів обслуговування в готелях, стандартів сервісу та управління якістю послуг

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.

Тренінг - курс передбачає активну участь студентів у практичних заняттях, які проводяться у навчальних аудиторіях, 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 тренінг курсу «Готельний сервіс» – це підготовка майбутніх фахівців до роботи в готелях на різних посадах. Студенти, які успішно закінчили цей курс, будуть мати всі необхідні знання та навички для того, щоб стати успішними працівниками готельного бізнесу.

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, інноваційності в готельному сервісі, роботу в команді, 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 та орієнтацію на клієнта в готельному сервісі, інноваційність в готельному сервісі, роботу в команді, 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 у готельному сервісі
- Робота в команді у готельному бізнесі

- Самостійність у готельному сервісі

| | |
|------------------------------------|-----------------------|
| Курс | III курс |
| Семестр | VI семестр |
| Кількість кредитів ECTS | 3 кредитів (90 годин) |
| Форма підсумкового контролю | 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 дотримується;
- звітує про виконану роботу відповідно до встановленого графіка.

| № п/п | Назва теми | Кількість годин |
|----------|---|-----------------|
| 1. | <p>Тема 1. Сучасна концепція готельного сервісу. Поняття «сервіс», «гостинність» та «послуга». Класифікація світових готельних мереж у 2026 році.</p> <p>Практична 1. Аналіз світових брендів готелів: порівняння стандартів сервісу (Marriott, Hilton, Accor).</p> | 6 |
| 2. | <p>Тема 2. Стандартизація сервісних процесів. Міжнародні та корпоративні стандарти (SOP). Психологія спілкування з гостем.</p> <p>Практична 2. Розробка алгоритму телефонної розмови та правил ділового листування з клієнтом.</p> | 10 |
| 3. | <p>Тема 3. Технологія служби прийому та розміщення (Front Office). Цикл обслуговування гостя: від бронювання до виїзду.</p> <p>Практична 3. Робота в системі автоматизації готелю (симуляція бронювання та реєстрації гостя).</p> | 10 |
| 4. | <p>Тема 4. Сервіс у житлових приміщеннях готелю (Housekeeping). Організація роботи поверхової служби. Еко-тренди у клінінгових технологіях.</p> | 10 |

| | | |
|----|---|----|
| | <p>Практична 4. Тренінг: «Ефективний Check-in та Check-out». Оформлення платіжних документів.</p> <p>Практична 5. Складання технологічної карти прибирання номера різних категорій (Standard, Suite).</p> | |
| 5. | <p>Тема 5. Організація додаткових та супутніх послуг. Бізнес-центри, SPA-зони, фітнес-зали та консьєрж-сервіс.</p> <p>Практична 6. Кейс-стаді: Організація VIP-обслуговування та виконання нестандартних запитів гостей.</p> | 10 |
| 6. | <p>Тема 6. Цифровізація готельного сервісу. Безконтактний заїзд, мобільні ключі, AI- чат боти та системи автоматизації (PMS/RMS).</p> <p>Практична 7. Робота зі скаргами: Рольова гра «Вирішення конфліктної ситуації в лобі-барі/на рецепції».</p> | 10 |
| 7. | <p>Тема 7. Якість готельного сервісу та методи її оцінки. Модель SERVQUAL. Робота з відгуками (TripAdvisor, Booking) та репутаційний менеджмент.</p> <p>Практична 8. Розробка переліку додаткових послуг для готелю концепції «Bleisure» (бізнес + дозвілля).</p> | 10 |
| 8. | <p>Тема 8. Безпека та інклюзивність у готелі. Організація без бар'єрного простору. Протоколи безпеки в сучасних умовах.</p> | 4 |

| | | |
|----|--|----|
| | Практична 9. Аудит доступності: Оцінка готелю на відповідність вимогам інклюзивності. | |
| 9 | Тема 9. Продажі та маркетинг у сервісі. Програми лояльності. Техніки Upselling та Cross-selling під час обслуговування. Практична 10. Проектування програми лояльності для незалежного готелю. | 10 |
| 10 | Тема 10. Професійна етика та корпоративна культура. Робота з конфліктами (алгоритм LAST). Етикет персоналу. Практична 11. Підсумковий залік: Презентація власного проекту «Стандарт сервісу ідеального готелю». | 10 |
| | Всього: | 90 |

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.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бондарчук, К. П., Кифяк, О. В., Горішевський, П. А. (2024). Аналіз взаємодії маркетингу й обслуговування клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі України. Академічні візії, (30). <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/>
2. Березівська, О., Горішевський, П., Богайчук, В. Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. №70. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-180>
3. Горішевський П. А., Бірюкова О. В., Рибаківа С. С. Інноваційні підходи до реалізації концепції сталого розвитку в готельно-ресторанному бізнесі: світові практики та стратегічні орієнтири для України // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". – 2025. – № 10. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2025-10-11569>
4. Світлиць О. В., Горішевський П. А., Шикіна О. В. Вплив сучасних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу: від інтернет-бронювання до цифрового маркетингу // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". – 2024. – №6. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-6-9977> <https://www.inter-nauka.com/issues/economic2024/6/9977> .
5. Мітяєва Т., Горішевський П. Війна та готельно-ресторанна сфера: виклики та адаптація. 2024. Економіка та суспільство № 62. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-146>
6. Світлиць О., Горішевський, П., Халілова-Чуваєва, Ю Інноваційні стратегії в управлінні готельно - ресторанными послугами: від зелених ініціатив до соціальної відповідальності (2024). Економіка та суспільство, (60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-153>
7. Бурак В., Волошин О., Горішевський П. Інноваційні тренди готельних послуг у Карпатському регіоні України . ISBN – 9-789-40370-717-4 The XIII International Scientific and Practical Conference "Modern ways of development of science and the

latest theories", December 11-13, 2023, Madrid, Spain. 460 p. 453-457 pp.
https://drive.google.com/file/d/1LxvSnC68dMbPur - SeVXtGSUq0_jWyIO/view?usp=drive_link

8. Горішевський П., Зінко Ю.В. та ін. Впровадження інноваційних рішень у готелях та ресторанах Карпатського регіону України. Сучасні тенденції розвитку економіки, техніки та промисловості: Збірник наукових праць «Міжнародна наукова єдність» з матеріалами III міжнародної науково-практичної конференції. 9-11 квітня 2025 р. Торонто, Канада. 52-57 с. URL: <https://isu-conference.com/en/archive/modern-trends-in-the-development-of-economy-technology-and-industry-09-04-25/>
9. P. Gorishevskyy Y. Zinko O. Artysh Basic and additional services of rural green tourism in the Carpathian region of Ukraine 1144-1147 p. XVII International Scientific and Practical Conference «Multidisciplinary academic notes. Theory, methodology and practice», 03-06 May 2022, Tokyo, Japan
<https://drive.google.com/file/d/1qXPX-vNt1A3WcGDqgLv90Dg0aaOuuqCWX/view?usp=sharing>

