

# АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

## «Готельний сервіс»

### Ступень «Бакалавр»

Кількість кредитів ECTS	Семестр
5	6/5

**1 Мета опанування дисципліни:** формування системи знань з теоретичних основ та практичних навичок надання готельного сервісу.

**2 Завдання:** надання студентам теоретичних знань і практичних вмінь щодо реалізації циклу обслуговування клієнтів готелю як складової готельного сервісу; вивчення вимог та особливостей забезпечення якості готельних послуг; вивчення змісту надання основних послуг готельного господарства (бронювання, реєстрації, виписування та виїзду гостя з номеру) як складової готельного сервісу; опанування особливостей обслуговування гостей під час проживання у готелі; вивчення підходів до обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства у складі готельного сервісу; вивчення порядку та особливостей організації надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства; опанування навичок дотримання вимог етики та культури обслуговування у підприємствах готельного господарства.

### **3 Перелік компетенцій, яких набуде студент після опанування дисципліни:**

#### **знання і розуміння:**

предмета, мети, завдань і змісту готельного сервісу;  
особливостей реалізації циклу обслуговування клієнта як складової готельного сервісу;  
змісту та вимог до надання основних та додаткових готельних послуг;  
нормативів та вимог до якості готельних послуг;  
особливостей обслуговування окремих контингентів гостей під час проживання у готелі

#### **застосування знань і розуміння:**

уміння реалізовувати цикл обслуговування клієнта як складової готельного сервісу;  
уміння організувати надання основних та додаткових послуг у готелі;  
уміння дотримуватися етичних норм при спілкуванні з клієнтами на всіх етапах обслуговування клієнта;  
здатність до врегулювання конфліктів

### **4. Зміст дисципліни розкривається в темах:**

#### **Змістовий модуль 1. Основи надання готельного сервісу**

Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу.  
Тема 2. Якість готельних послуг.  
Тема 3. Бронювання номерів.  
Тема 4. Реєстрація клієнта.  
Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя.

#### **Змістовий модуль 2. Функціональні напрями забезпечення готельного сервісу**

Тема 6. Місцеві фінанси в складі фінансової системи України

Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі.

Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства.

Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства.

Тема 9. Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.

**5. Викладацький склад:** д.е.н., доцент Приймак Н.С.