

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кафедра аграрного консалтингу і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

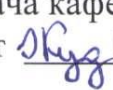
К.е.н., професор  М.М.Кулаєць
“ 1 ” вересня 2019 року

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри аграрного
консалтингу і туризму

Протокол № 1 від 30.08.2019

В.о. завідувача кафедри

к.е.н, доцент  І.П. Кудінова

СИЛАБУС

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

для підготовки фахівців ОС «Бакалавр»

спеціальність 242 «Туризм»

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Розробник: д.е.н, доцент Басюк Дарія Іванівна

КИЇВ – 2019

1. Опис навчальної дисципліни
ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	242 Туризм	
Освітній ступінь	бакалавр	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	нормативна	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	4	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	Курсова робота	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	2	
Семестр	3,4	
Лекційні заняття	60 год.	
Практичні, семінарські заняття	60 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	30 год.	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	4 год. 4 год.	

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни "Організація готельного господарства" є засвоєння студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку; сприйняття ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни; оволодіння навичками організації готельного бізнесу та практичне застосування набутих теоретичних знань студентами на ринку готельних послуг.

Основними завданнями вивчення дисципліни "Організація готельного господарства" є засвоєння студентами основних теоретичних знань та практичних навичок з питань:

- організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основних факторів, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організації приміщень в підприємствах готельного господарства;
- організації процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- організації виробничого процесу в окремих підрозділах підприємства готельного господарства та його контроль.
- організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організації обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організації адміністративних служб закладу розміщення;
- управління якістю на підприємствах готельного господарства;
- управління інноваціями на підприємствах готельного господарства

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти компетентностями:

загальними:

- ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань
- ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій
- ЗК9. Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді
- ЗК13. Здатність планувати час та управляти ним

фаховими:

- ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління
- ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)
- ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем
- ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах
- ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

- ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу
- ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації
- ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства
- ФК16. Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Програмні результати навчання.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі повинні:

знати :

- понятійний апарат навчальної дисципліни;
- історію і сучасні тенденції розвитку готельного господарства в світі та в Україні;
- особливості та структуру індустрії туризму;
- нормативно-правову базу функціонування готельного бізнесу в Україні;
- форми управління підприємствами готельного бізнесу;
- характеристику основних типів підприємств готельного господарства;
- принципи класифікації підприємств готельного господарства;
- вимоги до готелів усіх категорій;
- фактори, які впливають на склад функціональних приміщень підприємств готельного господарства;
- особливості організації приміщень житлової групи;
- особливості організації приміщень нежитлової групи;
- види послуг за функціональним призначенням;
- основні функції служби прийому та розміщення;
- основні функції служби експлуатації номерного фонду та безпеки готелю;
- організаційну структуру готельного господарства;
- кадрову службу готельного комплексу;
- принципи організації внутрішнього простору приміщень підприємств готельного господарства;
- організацію надання додаткових послуг на підприємстві готельного господарства;
- організацію матеріально-технічного постачання на підприємствах готельного господарства та особливості його планування;
- методику розрахунку потреби матеріальних ресурсів для підприємства готельного господарства;
- характеристики систем водопостачання, опалення, вентиляції, каналізаційної мережі, ліфтового господарства та засобів внутрішнього зв'язку на підприємствах готельного господарства;
- вимоги пожежної безпеки, системи протипожежного захисту. Специфічні фактори ризику;
- особливості організації праці на підприємствах готельного господарства;
- методи вивчення робочого часу працівників готельного господарства;
- нормування праці на підприємствах готельного господарства;
- технологію прибиральних робіт навколишньої території;
- технологію прибиральних робіт у житлових приміщеннях;
- технологію прибиральних робіт у приміщеннях загального користування;
- технологію прийому та розміщення туристів у засобах розміщення;
- організацію робіт з ведення білизняного господарства;
- інтернет-технології у процесі обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства;

- культуру поведінки працівників готельного господарства.

вміти :

- класифікувати та аналізувати фактори, що впливають на розвиток готельного господарства;
- працювати з нормативною та законодавчою базою, що регулює готельний бізнес в Україні;
- диференціювати індустрію туризму по підсистемах;
- моделювати структурно-логічну схему проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг;
- визначати типи підприємств готельного господарства залежно від їх функціонального призначення;
- характеризувати сутність та особливості класифікації готельних підприємств, які належать до готельних ланцюгів;
- моделювати умовний зв'язок між групами приміщень на підприємстві готельного господарства;
- характеризувати категорію номерів;
- моделювати основні етапи технологічного процесу виробництва готельних послуг;
- розробляти організаційну структуру в готельному бізнесі;
- планувати та підбирати персонал на підприємство;
- формувати інтер'єр вестибюльної групи приміщень підприємств готельного господарства;
- формувати інтер'єр віталень, фойє, залів для проведення ділових заходів;
- організовувати надання додаткових послуг на підприємстві готельного господарства;
- розробляти план матеріально-технічного забезпечення;
- розраховувати потреби підприємства у холодному та гарячому водопостачанні, паливі, електроенергії та інших ресурсах;
- визначати шляхи економії водних, теплових ресурсів та розробка ефективних програм їх впровадження у засобах розміщення;
- класифікувати фактори ризику в готельному господарстві;
- розраховувати робочий час працівників підприємства готельного господарства.
- користування нормативною документацією, що регулює діяльність підприємства готельного господарства;
- здійснення раціональної організації праці робітників підприємств готельного господарства на основі планування робочого часу;
- користування сучасними комп'ютерними технологіями;
- користування документами для первинного обліку на підприємствах готельного господарства;

мати навички:

- оформлення окремих організаційно - розпорядчих та технологічних документів;
- етичної поведінки у закладі готельного господарства, люб'язного спілкування з гостями;

окремих технологічних операцій гостьового циклу.

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи загального менеджменту

Тема 1. Вступ до предмету. Історія розвитку індустрії гостинності. . Роль готельного господарства в світовій індустрії туризму. Основні етапи розвитку ГГ. Зародження готельної справи у античні часи. Індустрія гостинності у часи Середньовіччя. Розвиток готельного господарства у 19 столітті. Розвиток основних готельних послуг, що доступні для гостей сьогодні. Сучасні тенденції в готельному господарстві Міжнародні готельні ланцюги та їх особливості.

Тема 2. Історія становлення готельної справи в Україні .Основні етапи розвитку ГГ В Україні Заклади гостинності в часи Київської Русі та Середньовіччя. Розвиток індустрії розміщення в 19 ст. Особливості розвитку готельного господарства за часів СРСР. Сучасна індустрія розміщення в Україні: основні складові, їх характеристика, динаміка формування.

Тема 3. Нормативно- правові засади функціонування готелів в Україні.

Нормативно- правова база діяльності закладів гостинності: міжнародні документи, основні закони, підзаконні акти, державні стандарти. . Основні організаційно – правові форми ЗР . 3.Поняття про колективні та індивідуальні заклади розміщення. Правила проживання та надання послуг у закладах розміщення. . Ліцензування, стандартизація та сертифікація КЗР.

Тема 4 Сучасні підходи до типології засобів розміщення.

Основні фактори, що впливають на тип колективного засобу розміщення. Сучасні підходи до типології КЗР. Характеристика КЗР за функціональним призначенням.. Міжнародні підходи до класифікації закладів розміщення. Національні системи класифікації закладів розміщення у Великобританії, Франції, Італії, США.

Характеристика КЗР за функціональним призначенням. Курортні готелі. Готелі ділового призначення.Апарт – готелі. Спа – готелі. Інші види аналогічних закладів розміщення.

Змістовий модуль 2. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю

Тема 5. Гостинність як базове поняття готельного обслуговування.

Гості та їх потреби під час подорожей.Сучасні стандарти гостинності.Міжнародний етикет поведінки персону готелю. Стандарти зовнішнього вигляду та спілкування.Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю. Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю. Інформаційна безпека гостей в готелях

Тема 6. Готель як основний засіб розміщення.

Готелі – основна складова частина інфраструктури туризму Структура сучасного ринку засобів розміщення: основні і додаткові, традиційні і нові готельні та туристичні комплекси, їх види і характеристика. Структурні зміни в готельному господарстві; нова ринкова стратегія виробників послуг. Основні послуги в залежності від «зірковості» готелю. Додаткові послуги готелю Послуги, що надаються підприємствами і організаціями міста на основі договорів, укладених з ними. Послуги посередницького характеру. Послуги платні і безплатні. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю. Поняття інклюзії та різноманітності у готельній справі. Матеріально- технічні, соціально- психологічні та технологічні аспекти забезпечення доступності закладів розміщення.

Тема 7. Організаційна структура готелю

Поняття про організаційну структуру. Лінійно- функціональна організаційна структура. Структура управління готелем. Класифікація департаментів готелю. Особливості роботи операційних департаментів готелю. Особливості роботи адміністративних департаментів готелю

Тема 8. Архітектурні та інтер'єрні рішення приміщень у готелях

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Фактори впливу на вибір місця (ділянки) для розміщення готелю.

Нормативно- правове забезпечення проекту готелю.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єр в приміщеннях засобів розміщення. Гостьові зони готелю та їх призначення. Службові зони готелю та їх призначення. Технічні приміщення готелю.

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях. Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципи поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючи матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 9. Організація і технологія роботи служби прийому та розміщення гостей

Структура і функції служби прийому в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників СПО. Посадові обов'язки працівників СПО. Основні технологічні цикли: приймання гостя, реєстрація документів, попередня

оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, нічний аудит, технологія виїзду і розрахунок при виїзді.

Обслуговуючі технологічні цикли: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки.

Технологія розміщення різних категорій громадян. Вивчення інструкції про порядок ведення документообігу в готелях України. Експлуатаційна документація, навички роботи з документами. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню туристів. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп туристів.. Порядок бронювання номерів(місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Порядок надання послуг. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотриманням Правил.

Технологія оформлення розрахунків за бронювання, проживання та послуги.

Види і система розрахунків: готівковий та безготівковий. Технологія надання додаткових послуг в готелі. Прейскуранти цін на послуги готелю. Втілення нових технологій надання додаткових послуг.

Змістовий модуль 3. Організація і технологія роботи основних служб готельного підприємства

Тема 10. Організація і технологія роботи служби номерного фонду

Структура та функції **служби номерного фонду**. Персонал, який забезпечує обслуговування номерів, його обов'язки і посадові інструкції.

Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів.

Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у споживачів готельних послуг. Порядок складання актів на відшкодування збитків готельного майна і актів на збуті речі.

Тема 11. Організація роботи служби харчування

Організаційна структура департаменту страв та напоїв. Основні функції підрозділів. Основні групи приміщень харчування та їхній зв'язок. Закупівля та збереження харчової сировини. Особливості та форми обслуговування відвідувачів. Технологія робіт та цикл обслуговування в підрозділах департаменту.

Тема 12. Організація конференц – сервісу в готелях

Організаційна структура департаменту .Види заходів у готелі та специфіка їх організації. Технологія робіт та цикл обслуговування. Правила організації банкетів та конференцій. Способи розсадки, комплектація конференц- зали. Види способи організації послуг харчування. Додаткові послуги. Калькуляція конференц- послуг у готелі.

Тема 13. Організація оздоровчих послуг у готелі

Зміст, особливості та матеріально- технічне забезпечення оздоровчих послуг у готелі. Організаційна структура департаменту .Технологія робіт та цикл обслуговування. Сучасні програми оздоровлення та здорового способу життя у готелях. Інновації у СПА – та велнес- індустрії.

Тема 14. Система безпеки в готелях

Значення безпеки у готельному підприємстві, основні напрями забезпечення безпеки. Організаційна структура департаменту. Вимоги до працівників департаменту. Сучасні вимоги протипожежної безпеки. Правила захисту майна мешканців готелю. Організація інформаційної безпеки.

Змістовий модуль 4. Організація роботи адміністративних служб готельного підприємства

Тема 15. Особливості управління людськими ресурсами у готелях

Роль та значення департаменту управління персоналом у готелі. Вимоги до кандидатів в сфері гостинності. Система мотивації співробітників готелів. Навчання та розвиток персоналу готелів. Управління ефективністю співробітників.

Тема 16. Збут і просування готельного продукту

Маркетингова політика готелю. Організаційна структура департаменту . Особливості просування готельних послуг, сучасні маркетингові комунікації готелю. Поняття бренду та бренд – буку готелю.

Комплексні продукти та програми лояльності готелів.

Тема 17. Фінансова служба готелю

Організаційна структура департаменту . Основні посади та функції департаменту фінансів. Основні фінансово- економічні показники готельного підприємства. Основні комерційні показники ефективності роботи підприємств готельної галузі

Тема 18. Управління якістю на готельному підприємстві.

Поняття про управління якістю, міжнародні, національні стандарти якості послуг. Методи зовнішньої оцінки ефективності роботи готелю. Внутрішня оцінка ефективності роботи готелю

Тема 19. Інноваційні технології в готельному господарстві

Інформаційні системи в готельному господарстві. Технічні інновації в циклі обслуговування гостя

Інноваційні бізнес - підходи в обслуговуванні гостя. Інновації в галузі управління персоналом

Тема 20. Корпоративна соціальна відповідальність на підприємствах гостинності.

Управління впливом на навколишнє середовище в готельному господарстві. Програми збереження навколишнього середовища у готельному господарстві. Сучасні екологічні технології в організації обслуговування гостей.

Соціальний вплив на суспільство, у якому функціонує готель. Програми соціальної відповідальності сучасних готелів. Кращі практики організації соціальних програм у готельних підприємствах.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту												
Тема 1. Вступ до предмету. Історія розвитку індустрії гостинності.	10	4	4			2						
Тема 2. Історія становлення готельної справи в Україні	6	2	2			2						
Тема 3. Нормативно-правові засади функціонування готелів в Україні	10	4	4			2						
Тема 4. Сучасні підходи до типології засобів розміщення	10	4	4			2						
Разом за змістовим модулем 1	36	14	14			8						
Змістовий модуль 2. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю												
Тема 5. Гостинність як базове поняття готельного обслуговування.	5	2	2			1						
Тема 6. Готель як основний засіб розміщення	9	4	4			1						

[illegible]

просування готельного продукту	9	4	4			1						
Тема 17. Фінансова служба готелю	5	2	2			1						
Тема 18. Управління якістю на готельному підприємстві	5	2	2			1						
Тема 19. Інноваційні технології в готельному господарстві	5	2	2			1						
Тема 20. Корпоративна соціальна відповідальність на підприємствах гостинності.	5	2	2			1						
Разом за змістовим модулем 4	39	16	16			7						
Разом за модулем 2	75	30	30			15						
Усього годин	150	60	60			30						

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Вступ до предмету.	2
2	Тема 2. Історія розвитку індустрії гостинності.	2
3	Тема 3. Історія становлення готельної справи в Україні	2
4	Тема 4. Нормативно- правові засади функціонування готелів в Україні	2
5	Тема 5. Основні вимоги правил проживання в готелях та надання готельних послуг	2
6	Тема 6. Сучасні підходи до типології засобів розміщення	2
7	Тема 7. Національні системи класифікації закладів розміщення. Модульний контроль	2
8	Тема 8. Гостинність як базове поняття готельного обслуговування.	2
9	Тема 9. Готель як основний засіб розміщення	2
10	Тема 10. Міжнародні вимоги до етикету готельного обслуговування	2

11	Тема 11. Архітектурні та інтер'єрі рішення приміщень у готелях	2
12	Тема 12 Функціональна організація приміщень готелю	2
13	Тема 13. Організаційна структура готелю	2
14	Тема 14. Організація і технологія роботи служби прийому та розміщення гостей Технологія і етикет при поселені гостей	2
15	Тема 15 Підсумкове заняття	2
16	Тема 16 Організація і технологія роботи служби номерного фонду	2
17	Тема 17. Організація білизняного господарства.	2
18	Тема 18. Організація роботи служби харчування	2
19	Тема 19 Організація роботи служби рум - сервісу	2
20	Тема 20. Організація конференц – сервісу в готелях	2
21	Тема 21. Організація оздоровчих послуг у готелі	2
22	Тема 22 Система безпеки в готелях. Модульний контроль.	2
23	Тема 23. Особливості управління людськими ресурсами у готелях	2
24	Тема 24. Збут і просування готельного продукту	2
25	Тема 25 Фірмовий стиль готельного підприємства	2
26	Тема 26. Фінансова служба готелю	2
27	Тема 27. Управління якістю на готельному підприємстві	2
28	Тема 28. Інноваційні технології в готельному господарстві	2
29	Тема 29. Корпоративна соціальна відповідальність на підприємствах гостинності.	2
30	Підсумкове заняття	2
	Всього	60

6. Індивідуальні завдання

1	Тема 1. Вступ до предмету.
2	Тема 2. Історія розвитку індустрії гостинності. Підготовка презентацій Сучасні готельні ланцюги
3	Тема 3. Історія становлення готельної справи в Україні Статистична оцінка забезпеченості готельними місцями регіонів України
4	Тема 4. Нормативно- правові засади функціонування готелів в Україні Опрацювання нормативних документів
5	Тема 5. Основні вимоги правил проживання в готелях та надання готельних послуг Опрацювання нормативних документів, складання актів
6	Тема 6. Сучасні підходи до типології засобів розміщення
7	Тема 7. Національні системи класифікації закладів розміщення. Модульний контроль
8	Тема 8. Гостинність як базове поняття готельного обслуговування.

	Ессе на тему: Сучасні технології гостинності
9	Тема 9. Готель як основний засіб розміщення Презентації по тематичним готелям
10	Тема 10. Міжнародні вимоги до етикету готельного обслуговування Ділова гра на тему міжнародного етикету
11	Тема 11. Архітектурні та інтер'єрні рішення приміщень у готелях Презентація архітектурних стилів готельних будівель
12	Тема 12 Функціональна організація приміщень готелю Презентація інтер'єрних стилів готельних будівель
13	Тема 13. Організаційна структура готелю
14	Тема 14. Організація і технологія роботи служби прийому та розміщення гостей Технологія і етикет при поселенні гостей Заповнення реєстраційних форм
15	Тема 15 Організація і технологія роботи служби номерного фонду Презентація на тему Інновації у клінінгу
16	Тема 16. Організація білизняного господарства.
17	Тема 17. Організація роботи служби харчування Презентація на тему Інновації у організації послуг харчування
18	Тема 18 Організація роботи служби рум - сервісу
19	Тема 19. Організація конференц – сервісу в готелях Розроблення калькуляції послуг конференц – сервісу
20	Тема 20. Організація оздоровчих послуг у готелі Презентація на тему Інновації у оздоровчих послугах готелю
21	Тема 21 Система безпеки в готелях. Модульний контроль.
22	Тема 22. Особливості управління людськими ресурсами у готелях Ділова гра
23	Тема 23. Збут і просування готельного продукту
24	Тема 24 Фірмовий стиль готельного підприємства Аналіз фірмового стилю обраного готелю
25	Тема 25. Фінансова служба готелю Розрахунок ефективності роботи готелю
26	Тема 26. Управління якістю на готельному підприємстві Презентація на тему Сучасні методи контролю якості
27	Тема 27. Інноваційні технології в готельному господарстві
28	Тема 28. Корпоративна соціальна відповідальність на підприємствах гостинності. Реферат – презентація на тему: Сучасні кейси КСВ на підприємствах гостинності

7. Методи навчання

Сучасні вимоги до підготовки управлінців передбачають здобуття основних практичних вмінь та навичок, опанування сучасними технологіями прийняття управлінських рішень, формування комунікативної компетентності, навичок роботи та керівництва групою, вміння застосовувати основні функції менеджменту в практику роботи організації. В цьому їй найкраще допоможуть інтерактивні методи навчання, їх застосування можливе як при всіх видах аудиторних занять, так і в самостійній роботі студента.

Планування занять передбачає створення передумов для реалізації таких методологічних принципів навчального процесу:

- *інтенсивне використання самостійної роботи студента* (підготовчий етап до роботи над ситуаційним завданням, пошук матеріалу для виконання аналітичних та аналітично-ситуаційних задач, складання індивідуального алгоритму прийняття управлінського рішення, самооцінювання управлінських якостей та здібностей тощо);

- використання методу конкретної ситуації з метою *пояснення нових теоретичних положень теми*;

- *активне використання технічних засобів навчання*, в тому числі відеоматеріалів, які ілюструють і надають інформацію до ситуаційних задач;

- *дотримання жорсткого регламенту*: визначення часу на індивідуальну роботу, на обговорення та прийняття групового рішення, на представлення групового варіанту вирішення проблеми, на дискусію;

- *впровадження принципу нормування*: дотримання норм і правил при проведенні ділової гри, чітке визначення оцінювання результатів гри;

- *дотримання умов недостатньої визначеності*. Оскільки управлінські рішення приймаються в умовах дефіциту об'єктивної інформації, необхідно навчати майбутніх менеджерів „діяти за обставинами”;

- *використання різних рольових функцій* при аналізі студентами конкретних ситуацій. Як правило, залежно від здібностей студентів, можуть виконуватись ролі „опонента”, „оптиміста” або „песиміста”, „адвоката”, „провокатора”, „реаліста” та ін.;

- *активна підтримка внутрішньогрупової взаємодії* студентів, залучення до обговорення пасивних студентів, зняття напруження у відношеннях між емоційними й амбіційними членами групи;

- *впровадження принципу прямого звертання*: активізація й залучення до обговорення за допомогою запитань: „Як би ви вчинили в такому випадку (в ролі керівника підприємства, власника, співробітника)? Що ви думаєте з приводу такої ситуації....? Чи зустрічались ви з подібними ситуаціями?”

Порівняно з традиційним, в інтерактивному навчанні змінюється сама роль викладача. Він поступається своєю активною роллю студентам і тільки спрямовує ігровий процес навчання та розвитку через співорганізацію взаємодії учасників, створює умови для їх ініціативи й творчого пошуку ефективних рішень конкретних ситуацій.

Під час проведення занять, які передбачають самостійну роботу студентів під керівництвом викладача з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» доцільно використовувати такі інтерактивні методи навчання як кейс- метод, ділові ігри.

8. Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є лекції, лабораторні заняття, консультації, самостійна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних контрольних робіт, реферату, виконання індивідуальних практичних завдань та залік за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які

відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування.

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Рубіжний модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни «Організація готельного господарства» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з "Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України".

У НУБіП України використовується рейтингова форма контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять (модуля) з певної дисципліни. Її результати враховуються під час виставлення підсумкової оцінки.

Рейтингове оцінювання знань студентів не скасовує традиційну систему оцінювання, а існує поряд із нею. Воно робить систему оцінювання більш гнучкою, об'єктивною і сприяє систематичній та активній самостійній роботі студентів протягом усього періоду навчання, забезпечує здорову конкуренцію між студентами у навчанні, сприяє виявленню і розвитку творчих здібностей студентів.

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна - при проведенні співбесіди, частково письмова - при відповідях на теоретичні питання та тестуванні тощо), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання визначаються рішенням кафедри та зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни „Основи аграрного консалтингу” й доводяться до відома студентів на першому занятті.

Залік – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного та рубіжного модульного контролю.

Іспит – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного модульного контролю та підсумкової атестації)

За рівнем виділяють такі види контролю: самоконтроль, кафедральний, факультетський, ректорський та міністерський.

Самоконтроль при вивченні дисципліни «Організація готельного господарства» призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

9.РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ
Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного
контролю успішності
навчальної роботи студентів
(форма підсумкового контролю – екзамен)

№ зміс- тового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		міні- мальна	макси- мальна	методи контролю	тиждень семестру
Модуль 1					
1.1	Лекційний курс (8 тем лекцій)	4	16	Усне опитування	
1.2	Тема 1. Вступ до предмету.	8	12	Опитування, обговорення	1
1.3	Тема 2. Історія розвитку індустрії гостинності.	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	2
1.4	Тема 3. Історія становлення готельної справи в Україні	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	3
1.5	Тема 4. Нормативно- правові засади функціонування готелів в Україні	8	12	Опитування, оцінка доповідей, обговорення	4
1.6	Тема 5. Основні вимоги правил проживання в готелях та надання готельних послуг	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	5
1.7	Тема 6. Сучасні підходи до типології засобів розміщення	8	12	Опитування,обговорен ня, виступи з доповідями	6
1.8	Тема 7. Національні системи класифікації закладів розміщення. Модульний контроль	8	12	Опитування, обговорення, контрольна робота	7
	Всього	60	100		
Модуль 2					
2	Лекційний курс (8 тем лекцій)	12	20	Усне опитування	
2.1	Тема 8. Гостинність як базове поняття готельного обслуговування.	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	8
2.2	Тема 9. Готель як основний засіб розміщення	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	9

2.3	Тема 10. Міжнародні вимоги до етикету готельного обслуговування	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	10
2.4	Тема 11. Архітектурні та інтер'єрні рішення приміщень у готелях	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	11
2.5	Тема 12 Функціональна організація приміщень готелю	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	12
2.6	Тема 13. Організаційна структура готелю	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	13
2.6	Тема 14. Організація і технологія роботи служби прийому та розміщення гостей Технологія і етикет при поселенні гостей	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	14
2.8	Тема 15 Підсумкове заняття	6	10	Контрольна робота	15
	Всього	60	100		

Модуль 3

3	Лекційний курс (8 тем лекцій)	4	16	Усне опитування	
3.1	Тема 16 Організація і технологія роботи служби номерного фонду	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	16
3.2	Тема 17. Організація білізняного господарства.	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	17
3.3	Тема 18. Організація роботи служби харчування	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	18
3.4	Тема 19 Організація роботи служби рум - сервісу	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	19
3.5	Тема 20. Організація конференц – сервісу в готелях	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	20
3.6	Тема 21. Організація оздоровчих послуг у готелі	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	21
3.7	Тема 22 Система безпеки в готелях. Модульний контроль.	8	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	22

	Всього	60	100		
Модуль 4					
4	Лекційний курс (8 тем лекцій)	12	20	Усне опитування	
4.1	Тема 23. Особливості управління людськими ресурсами у готелях Ділова гра	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	23
4.2	Тема 24. Збут і просування готельного продукту	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	24
4.3	Тема 25 Фірмовий стиль готельного підприємства	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	25
4.4	Тема 26. Фінансова служба готелю	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	26
4.5	Тема 27. Управління якістю на готельному підприємстві	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	27
4.6	Тема 28. Інноваційні технології в готельному господарстві	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	28
4.7	Тема 29. Корпоративна соціальна відповідальність на підприємствах гостинності.	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	29
4.8	Підсумкове заняття	6	10	Підсумкова модульна контрольна робота	30
	Всього	60	100		
	Разом за модулем	42	70		
	Екзамен	18	30		
	Загальна кількість балів	60	100		

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль		Рейтинг з навчальної роботи R _{НР}	Рейтинг з додаткової роботи R _{ДР}	Рейтинг штрафний R _{ШТР}	Підсумкова атестація (екзамен)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2					

					чи залік)	
0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про екзамени та заліки в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$R_{\text{НР}} = \frac{0,7 \cdot (R_{\text{ЗМ}}^{(1)} \cdot K_{\text{ЗМ}}^{(1)} + \dots + R_{\text{ЗМ}}^{(n)} \cdot K_{\text{ЗМ}}^{(n)})}{K_{\text{дис}}} + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}},$$

де $R_{\text{ЗМ}}^{(1)}, \dots, R_{\text{ЗМ}}^{(n)}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K_{\text{ЗМ}}^{(1)}, \dots, K_{\text{ЗМ}}^{(n)}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{\text{дис}} = K_{\text{ЗМ}}^{(1)} + \dots + K_{\text{ЗМ}}^{(n)}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{\text{др}}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{\text{штр}}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K_{\text{ЗМ}}^{(1)} = \dots = K_{\text{ЗМ}}^{(n)}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$R_{\text{НР}} = \frac{0,7 \cdot (R_{\text{ЗМ}}^{(1)} + \dots + R_{\text{ЗМ}}^{(n)})}{n} + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}}.$$

Рейтинг з додаткової роботи $R_{\text{др}}$ додається до $R_{\text{НР}}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{\text{штр}}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{\text{НР}}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

Рейтинг здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни у балах переводиться у національні оцінки згідно з табл. 1.

Таблиця 1. Співвідношення між національними оцінками

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
---------------------------	---

Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

11. Рекомендована література

Законодавча та нормативно-правова

1. Конституція України (офіц. текст за станом на 1 січня 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Мін-во Юстиції України, 2006. – 124 с.
2. Господарський кодекс України (офіц. текст: за станом на 20 січня 2007 р.) / Верховна Рада України. – Х.: Одиссей, 2007. – 240с.
3. Кодекс законів про працю України з постатейними матеріалами (офіц. текст за станом на 1 черв. 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Юрінком Інтер, 2006. – 306 с.
4. Закон України «Про туризм»: (офіц. текст: за станом на 06 жовтня 2011 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2011. – 32 с.
5. Закон України «Про курорти»: (офіц. текст: за станом на 15 вересня 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2006. – 18 с.
6. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 20 лютого 2004 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2004. – 31 с.
7. Закон України «Про пожежну безпеку»: (офіц. текст: за станом на 18 вересня 2011 р.) / Верховна Рада України. – Х.: Форт, 2003. – 24 с.
8. Закон України «Про благоустрій населених пунктів. Про державну статистику»: (офіц. текст: за станом на 20 жовтня 2008 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2008. – 40 с.
9. Закон України «Про стандартизацію»: (офіц. текст: за станом на 5 червня 2014 р.) / Верховна Рада України. – К.: Держстандарт України, 2014. – 27 с.
10. Закон України «Про страхування»: (офіц. текст: за станом на 10 березня 2005 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2005. – 42 с.
11. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): [постанова КМУ від 29 липня 2009 року № 803] // Новини туризму. – 2009. – № 15. – С. 8.
12. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): [постанова КМУ від 15 березня 2006 року № 297] // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11. С. 170.
13. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Введ. в дію 01.07.2004]. – К.: Держстандарт України, 2004. – 9 с.
14. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Введ. в дію 01.07.2004]. – К.: Держстандарт України, 2004. – 54 с.
15. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Введ. в дію 01.10.2006]. – К.: Держстандарт України, 2006. – 30 с.
16. Управління якістю і елементами якості. Частина 2. Вказівки по послугах: ДСТУ ISO 9004-2-96. – [Введ. в дію 27.11.1996]. – К.: Держстандарт України, 1996. – 16 с.

Базова

17. Бойко, М.Г. Організація готельного господарства: підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
18. Круль, Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. / Г.Я.Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
19. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підруч./ М.П.Мальська,

І.Г.Пандяк. – Київ: ЦУЛ, 2010. – 472 с.

20. Роглев, Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

21. Розметова, О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: «Абетка» - ФОП Сисин О.В., 2014. – 432 с.

22. Сокол, Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підруч. / Т.Г.Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

Допоміжна

23. Агафонова, Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання: навч. посіб. / Л.Г.Агафонова, О.Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2004. – 358 с.

24. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособ. / С.И.Байлик. – 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.

25. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация: учеб.пособ. / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 208 с.

26. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация: учеб.пособ. / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 230 с.

27. Банько, В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. / В.К. Банько. - 2-ге вид., перероб. та доп. – Д.: Акор, 2008. - 328 с.

28. Бойцова, М. Все об учете и организации гостиничного бизнеса / М. Бойцова, О.Пироженко. – Х.: Фактор, 2005. – 248 с.

29. Бородина, В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородина. – М.: Кн. мир, 2003. – 267 с.

30. Браймер, Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства: пер. с англ. / Роберт А. Браймер – М.: Аспект Прес, 2001. – 412 с.

31. Ваген, В. Гостиничный бизнес / В. Ваген. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 362 с.

32. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. / Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 352 с.

33. Волков, Ю.Ф.Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005 – 221с.

34. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учеб. // Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 352 с.

35. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособ. / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое знание», 2002. – 216 с.

36. Ковешніков, В.С. Організація готельно-ресторанної справи: Навч. посібник / В.С.Ковешніков, М.П.Мальська, Х.Й.Роглев. – К.: Кондор-Видавництво, 2015. – 752 с.

37. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учеб. / С.Медлик, Х.Инграм. – М.: ЮНИТИ, 2005. – 239 с.

38. Мунін, Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О.Змійов, Г.О.Зінов'єв, Є.В.Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

39. Мунін, Г.Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. / Г.Б.Мунін, Ю.О.Карягін, А.С.Артеменко, Ю.В.Кошиль. – К.: Кондор, 2008. – 370 с.

40. Пуцентейло, П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посіб. / П.Р.Пуцентейло. – К.: Центр учб. л-ри, 2007. – 344 с.

41. Ситник І.П. Інфраструктура готельного і ресторанного господарства: конспект лекцій для студентів напряму 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / І.П.Ситник, Г.М.Дробина. – К.: НУХТ, 2010. – 62 с.

42. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / под ред. Л.А. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 367 с.

43. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб / под ред. проф. А. Д. Чудновского – М.: Тандем Экмос, 2000. – 288 с.
44. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2005. – 352 с.
45. Туризм і готельне господарство: підруч. / за ред. О.А. Агєєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. – М.: Екмос, 2004. – 400 с.
46. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 280 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Українська готельна мережа «Premier Hotels». – Режим доступу: <http://www.premier-hotels.com.ua>.
2. Державний комітет статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
3. Нормативні акти України. – Режим доступу: www.nau.kiev.ua.
4. Верховна Рада України . – Режим доступу: www.rada.gov.ua.