

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації
з навчальної дисципліни**

Міжнародна готельна індустрія

Рівень вищої освіти	Перший (бакалавр)
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова викладання	Українська

Ужгород 2021

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «**Міжнародна готельна індустрія**» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування/ Укладач Г.В. Кіш. Ужгород, ДВНЗ «УжНУ», 2021. 31 с.

Укладач: **Кіш Галина Вікторівна**, к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства

Рецензенти:

Шандор Федір Федорович - доктор філософських наук, професор, завідувач кафедри соціології та соціальної роботи факультету суспільних наук ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Кубіній Наталія Юріївна – кандидат економічних наук, професор, заслужений економіст України, професор кафедри економіки і підприємництва економічного факультету ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Рекомендовано до друку на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства ДВНЗ «УжНУ» протокол № 1 від 27.08.2021 р.

Завідувач кафедри _____ д.і.н., проф. Корсак Р.В.

Схвалено науково-методичною комісією факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «УжНУ» протокол № _____ від 31.08.2021 р.

Голова науково-методичної комісії _____ д.геогр.н., проф. Машіка Г.В.

ЗМІСТ

1. Вступ.....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни.....	5
3. Очікувані результати навчання.....	6
4. Опис навчальної дисципліни.....	8
5. Програма навчальної дисципліни	9
6. Структура навчальної дисципліни.....	13
7. Орієнтовний перелік тем індивідуальних завдань.....	14
8. Засоби діагностики та критерії оцінювання результатів навчання.....	15
9. Перелік питань для модульної контрольної роботи № 1.....	18
10. Перелік питань для модульної контрольної роботи № 2.....	19
11. Тестові завдання для самоперевірки.....	21
12. Перелік питань для підсумкового модульного контролю (іспит).....	27
13. Рекомендовані джерела інформації.....	30

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Міжнародна готельна індустрія» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України їх взаємозв'язків, і розвиває у студентів практичні навички управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем.

Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий туристський ринок.

Розвиток готельного комплексу України характеризується адаптацією реформованих підприємств цієї сфери до ринкового середовища, комплексним вирішенням актуальних проблем підвищення ефективності та конкурентоспроможності ринку готельних послуг, що почав поступово наближатись до світових стандартів. В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання менеджменту сфери послуг в цілому, та її складової – готельно-ресторанного господарства.

Для отримання необхідних знань з дисципліни «Міжнародна готельна індустрія» студенти повинні вивчити теоретичний курс відповідно до робочої програми, зміст якої по основних темах та методичні вказівки до їх вивчення містяться у цьому навчально-методичному комплексі.

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Міжнародна готельна індустрія» є самостійна робота студентів, яка є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних та практичних занять (аудиторної роботи).

Методична розробка спрямована на формування у студентів здатності самостійно мислити, на поглиблене опанування навчального матеріалу і засвоєння теоретичних знань, набуття практичних навичок виконання економічних розрахунків. Вона надає студентам можливість заздалегідь готувати тези своїх виступів на семінарських заняттях, виконувати завдання з проведення розрахунків, розв'язувати проблемні ситуації згідно з поданими до них рекомендаціями.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Міжнародна готельна індустрія» є формування у студентів базових фундаментальних знань, вмінь та навичок щодо становлення та функціонування готельної індустрії на міжнародному рівні. В результаті вивчення даної дисципліни, студенти зможуть ознайомитись з історичними, організаційними, функціональними, правовими, технологічними особливостями існування міжнародної готельної індустрії.

Від рівня одержаної загальної та професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної сфери, їх компетентності і обізнаності у вирішальній мірі залежатиме успішне розв'язання конкретних практичних завдань, тобто розробка та здійснення заходів, спрямованих на ефективну діяльність підприємств в довгостроковій перспективі, забезпечення високих темпів їх розвитку та підвищення конкурентоспроможності в ринкових умовах.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких **компетентностей**:

Інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у процесі навчання і в господарській діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК6 - Здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів.

ЗК8 - Здатність аналізувати історичні події та процеси.

ЗК11 - Уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел.

ЗК12 - Уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію.

ЗК13 - Знання теорії та методології соціальної інформатики, інформаційно-комунікаційного простору, інформатизації соціальних комунікацій.

ЗК14 - Знання організаційно-функціональних, програмно-технологічних, лінгвістичних засобів системно-мережевої взаємодії та пошуку в документально-інформаційних системах.

ЗК15 - Знання з інформаційно-комерційної діяльності документально-інформаційних систем.

Фахові компетентності спеціальності (ФК)

ФК1 - Здатність застосовувати сучасні методи для аналізування тенденцій і перспектив розвитку індустрії гостинності; знання особливості функціонування закладів готельного та ресторанного господарства, курортів; форми управління підприємствами індустрії гостинності в Україні та світі.

ФК2 - Знання нормативно-правових актів, які регулюють діяльність підприємств готельного, ресторанного господарства, курортів; призначення та особливості проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг.

ФК3 - Знання чинників, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства за функціональним призначенням; знання сучасних підходів до класифікації підприємств готельного та ресторанного господарства України.

ФК7 - Уміння моделювати сервісно-виробничі процеси закладів готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів і забезпечити їх апаратурне оформлення.

ФК8 - Здатність вивчати та аналізувати потреби споживачів та забезпечувати високий рівень сервісу у підприємствах індустрії гостинності.

ФК9 - Уміння розробляти та розглядати пропозиції щодо впровадження інноваційних прийомів і методів праці, раціональних видів обслуговування споживачів; додаткових видів послуг.

ФК10 - Уміти організовувати і проводити роботи з удосконалення організації виробництва, впровадження прогресивної технології, підвищення якості продукції, ефективного використання техніки та інших ресурсів, підвищення професійної майстерності працівників.

ФК14 - Здатність моделювати технологічний ланцюг та уміння організовувати процеси виробництва, надання та споживання основних і додаткових послуг готельного і ресторанного господарства, курортів.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «**Міжнародна готельна індустрія**», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Здатність працювати з інформацією, у тому числі в глобальних комп'ютерних мережах	ПРН2
Уміння обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомочність за результатами оцінювання і прогнозування соціальних, економічних, політичних та інших подій	ПРН3
Використання нормативних і правових документів у сфері обслуговування.	ПРН6
Здатність виконувати професійну діяльність у відповідності до стандартів якості, формувати нові ідеї (креативність)	ПРН9
Здатність працювати самостійно і автономно	ПРН11

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Міжнародна готельна індустрія»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Здатність здійснювати пошук актуальної та необхідної інформації в сфері готельної індустрії, вміння обробляти її	ПРН2
Здатність проводити бронювання номерів в готелях різних класів за допомогою платформ он-лайн бронювання	
Здатність аналізувати основні складові готельних та ресторанних послуг, оцінювати функціонування підприємства готельно-ресторанного бізнесу на ринку	ПРН3
Вміння аналізувати фактори впливу на туристичний бізнес та готельну індустрію	ПРН6
Здатність аналізувати діяльність основних глобальних готельних ланцюгів	
Здатність аналізувати ризики та визначити ризикові події, що притаманні діяльності готельної індустрії	
Уміння визначати клас, тип закладу розміщення, типи номерів відповідно до нормативів	ПРН9
Знання та використання нормативно-правової бази в сфері міжнародної готельної індустрії	
Здатність аналізувати та критично мислити в сфері інноваційної діяльності готельного господарства	ПРН11
Здатність формувати пропозиції щодо вдосконалення діяльності підприємств готельної індустрії	
Здатність самостійно проводити пошук інформації щодо питань розвитку міжнародної готельної індустрії, структурувати її, презентувати перед аудиторією свої напрацювання	

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 4,5	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 135 год	1	2
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 год самостійної роботи студента – 4	1	3
	Лекції:	
	38	8
	Практичні (семінарські):	
	28	4
Вид підсумкового контролю: іспит	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	69	119

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Становлення та розвиток міжнародної готельної індустрії

Основні історичні періоди розвитку ГМІ. Формування перших закладів гостинності в стародавньому світі. Формування прототипів готельних підприємств: таверни, постоялі двори. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Вплив релігії на формування готельного господарства в період Середньовіччя. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Вплив обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Розвиток готельної індустрії в період Нового часу. Особливості розвитку готельного бізнесу в США.

Сучасний етап розвитку готельної індустрії.

Тема 2. Теоретичні основи готельної індустрії

Сутність поняття "гостинність", «індустрія гостинності». Складові елементи моделі гостинності. Концепції гостинності: гуманітарна, функціональна, технологічна, комерційна. Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість обслуговування, тривалість перебування гостей. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Підходи до визначення терміну «готель», як засобу колективного розміщення.

Сутність, структура та типи готельного продукту.

Сутність та специфіка готельних послуг. Сутність поняття "послуги", "сфера послуг", "соціально-культурні послуги", "матеріальні послуги", "нематеріальні послуги", "процес обслуговування" та "готельна послуга". Види послуг, що надаються готельним господарством.

Особливості готельної послуги у відношенні до товару.

Тема 3. Міжнародна готельна індустрія в структурі туристичної галузі

Вплив туризму та готельного господарства на розвиток економіки.

Умови та чинники розвитку МГІ. Вплив зовнішніх факторів на формування готельної індустрії. Соціально, економічні, культурні і політичні чинники формування міжнародної готельної індустрії.

Туристичні рейтинги країн світу. Рейтинг країн світу за розвитком готельної індустрії.

Тема 4. Класифікація підприємств готельного господарства на міжнародному рівні

Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, рівень обслуговування, обслуговуючий персонал, місткість, мета подорожі. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Поділ засобів розміщення відповідно до класифікації ЮНВТО.

Форми засобів розміщення: тільки розміщення або розміщення та додаткові послуги. Види засобів розміщення: колективні, індивідуальні, приватні. Типи засобів розміщення: готель, мотель, ботель, флотель, кемпінги, туристські бази, хатини, шале, бунгало. Характерні риси місцезнаходження, обслуговування, місткості транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, будинки відпочинку, сільські туристичні будинки, профілакторії. Особливості функціонування готелів типу кондомініуму та таймшер.

Категоризація готелів в різних країнах. Особливості американської класифікації.

Класифікація готелів в країнах СНД.

Тема 5. Класифікація готельних номерів

Класифікація номерів залежно від рівня комфорту та виду з вікна. Типи та категорії номерів. Види розміщення в номерах.

Види форм обслуговування в закладах готельного господарства.

Види та типи харчування в готельних закладах.

Тема 6. Форми організації в міжнародній готельній індустрії

Форми управління в готельних мережах

Історія виникнення готельних ланцюгів. Загальна характеристика діяльності готельних мереж як однієї з найпопулярніших форм управління в міжнародній готельній індустрії. Принципи роботи готельних ланцюгів. Види готельних ланцюгів. Готельна мережа ACCOR. Особливості мережі Reinkartz. Особливості мережі Hyatt. Готельна мережа MARRIOT.

Форми управління незалежних готелів. Франчайзинг в готельній індустрії. Контракти на управління. Об'єднання в асоціації в міжнародній готельній індустрії.

Передумови інтеграційних процесів в міжнародній готельній індустрії

Тема 7. Інновації в міжнародній готельній індустрії

Сутність інноваційної діяльності в міжнародній готельній індустрії. Сутність та види інновацій за різними критеріями.

Сутність та етапи інноваційного циклу.

Використання товарних, технологічних, маркетингових, управлінських та інших видів інновацій в міжнародній готельній індустрії.

Тема 8. Готельний маркетинг в міжнародній готельній індустрії

Сутність сучасного маркетингу і його соціально-економічне значення.

Маркетинг готельних послуг. Управління маркетинговою діяльністю готелю як системою. Служби маркетингу і продажів готелю. Організація і проведення маркетингових досліджень. Сегментація ринку готельних послуг. Формування пакету готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок. Позиціонування готельних послуг. Реклама і пропаганда в готельному бізнесі. Планування рекламної кампанії. «Паблік-релейшнз» (PR) у готелі. Формування стилю готелю. Канали збуту готельних послуг. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.

Стратегії конкуренції готельних підприємств. Фактори, що впливають на вибір стратегії конкуренції готельного підприємства. Стратегія контролю за витратами. Стратегія диференціації. Стратегія сегментування ринку готельних послуг на основі певних критеріїв: географічних, соціально-демографічних, психологічних. Сутність та значення ринкової ніші. Стратегія нововведень. Стратегія швидкого реагування на потреби ринку готельних послуг. Конкурентні переваги, що надають різні конкурентні стратегії.

Тема 9. Інформаційне забезпечення міжнародної готельної індустрії

Поняття та роль інформаційних технологій в управлінні. Основні складові інформаційних технологій. Сутність, значення і особливості інформаційних технологій в міжнародній готельній індустрії.

Автоматизація процесу надання готельної послуги. CRM – система управління відносинами з клієнтами. PMS – системи управління готелем. Різновиди та принципи роботи систем управління. Рейтинги кращих автоматизованих систем управління.

Тема 10. Технологія бронювання готельної послуги

Процес бронювання в системі надання готельної послуги. Значення відділу бронювання та резервування у готелях. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Відмінність понять "резервування" та "бронювання". Комунікаційні канали бронювання готельних послуг. Підтвержене та гарантоване бронювання. Резервування місць для особливо поважних гостей. Встановлення списку пріоритетів у піковий сезон.

Міжнародні системи бронювання. Система бронювання Amadeus. Основні модулі Amadeus: Amadeus Air, Amadeus Fare Guote, Amadeus Hotels, Amadeus Cars. Три варіанти підключення туристичних фірм до Amadeus. Інформаційний

сервер Amadeus. Worldspan як система, що розвивається найбільш динамічно. Galileo – одна з передових систем бронювання в технічному відношенні. Особливості системи бронювання Sabre. Сучасні системи он-лайн бронювання. Booking, AirBNB, Hotels та ін.

Тема 11. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства. Архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр готельних підприємств. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Інтер'єр як художня композиція. Створення інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів. Основні відомості, які необхідно врахувати при розробці концепції дизайну ресторану, кафе або бару. Елементи декору в інтер'єрі. Вибір освітлення приміщень готелю. Вимоги до обладнання та меблів. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

Тема 12. Міжнародні готельні організації

Характеристика та призначення основних готельних організацій. Міжнародна готельна асоціація, Міжнародна асоціація готелів і ресторанів, Міжнародна асоціації продажів і маркетингу в індустрії гостинності. Переваги та недоліки їх діяльності. Взаємодія готельних асоціацій на різних рівнях готельного бізнесу. Внесок Всесвітньої туристичної організації (ВТО) у розвиток міжнародної готельної індустрії.

Тема 13. Державне регулювання в міжнародній готельній індустрії

Державна політика в готельній індустрії.

Органи державної виконавчої влади.

Принципи і цілі регулювання міжнародної готельної індустрії

Тема 14. Захист прав споживачів в індустрії гостинності

Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів».

Держспоживслужба. Основні права споживачів і способи їх захисту.

Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.

Тема 15. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії в Україні

Умови та чинники розвитку готельної індустрії в Україні.

Проблеми та перспективи розвитку

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма навчання					Заочна форма навчання				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		лекції	практичні	інд	с.р.		лекції	практичні	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1.										
1. Становлення та розвиток міжнародної готельної індустрії	8	2			6	8				8
2. Теоретичні основи готельної індустрії	8	2	2		4	10	2			8
3. Міжнародна готельна індустрія в структурі туристичної галузі	8	2	2		4	8				8
4. Класифікація готельних підприємств на міжнародному рівні	9	4			5	10	2			8
5. Класифікація готельних номерів	8	2	2		4	8				8
6. Форми організації в міжнародній готельній індустрії	10	4	2		4	8				8
7. Інновації в міжнародній готельній індустрії	8	2	2		4	10		2		8
8. Готельний маркетинг в міжнародній готельній індустрії	9	2	2		5	10	2			8
Модульна контрольна робота №1	2		2							
Разом за змістовим модулем 1	70	20	14		36	72	6	2		64
Змістовий модуль 2.										
9. Інформаційне забезпечення та автоматизація в міжнародній готельній індустрії	9	2	2		5	8				8
10. Технологія бронювання готельної послуги	10	4	2		4	10		2		8
11. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	9	2	2		5	9				9
12. Міжнародні готельні організації	10	4	2		4	10	2			8
13. Державне регулювання в міжнародній готельній індустрії	9	2	2		5	9				9
14. Захист прав споживачів в індустрії гостинності	9	2	2		5	9				9
15. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії в Україні	7	2			5	8				8
Модульна контрольна робота №2	2		2							
Разом за змістовим модулем 2	65	18	14		33	63	2	2		59
Разом	135	38	28		69	135	8	4		123

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

1. Соціально-економічні і політичні чинники формування МГІ
2. Фактори розвитку МГІ
3. Внесок СОР у розвиток МГІ
4. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів
5. Сутність, значення і особливості інформаційних технологій в МГІ
6. Державна політика в готельній індустрії
7. Органи державної виконавчої влади
8. Принципи і цілі регулювання МГІ
9. Особливості мережі Reikartz
10. Готельна мережа MARRIOTT
11. Готельна мережа HILTON
12. Готельна мережа Hyatt
13. Готельна мережа InterContinental Hotels Group
14. Готельна мережа AccorHotels
15. Готельна мережа Four Seasons Hotels and Resorts
16. Готельна мережа Radisson
17. Готелі-в'язниці
18. Астрономічні готелі
19. Найекстримальніші готелі
20. Крижані готелі
21. Незвичайні готелі Африки
22. Незвичайні готелі Європи
23. Незвичайні готелі Азії
24. Незвичайні готелі Америки
25. Підводні готелі
26. Печерні готелі
27. Готелі на деревах
28. Незвичайні готелі в Україні
29. Найвищі готелі
30. Найстрашніші/містичні готелі
31. Готелі на скалах
32. Історичні готелі
33. Найдорожчі готелі
34. Креативні арт-готелі
35. Готелі під відкритим небом
36. Топ зоо-готелів
37. Топ еко-готелів
38. Готелі майбутнього
39. Найбільші готелі
40. найдешевші готелі

ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- контроль за виконанням модульних завдань (письмові роботи);
- контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру (практичні заняття);
- контроль індивідуальної (самостійної) роботи.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: усне опитування

Форма модульного контролю: письмове опитування

Форма підсумкового семестрового контролю: усний іспит

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Оцінювання модульних завдань. Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 0 до 40 балів.

Оцінювання систематичності та активності роботи студента. Протягом семестру проводяться практичні заняття для перевірки засвоєння теоретичної частини навчальної дисципліни та практичного закріплення здобутих знань, дане оцінювання здійснюється в межах від 0 до 60 балів.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Оцінювання навчальних досягнень студента здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в УжНУ» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 року).

Після виконання змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи. Оцінювання навчальних досягнень та практичних навичок студентів здійснюються за 100-бальною системою.

Студент, який в результаті поточного оцінювання або підсумкового контролю за модулем отримав більше 60 балів, має право не складати іспит з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він (вона) має складати залік чи іспит.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку

принаймні до показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення він (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Студент, який в результаті підсумкового оцінювання за модулем отримав менше 60 балів зобов'язаний скласти залік (іспит) з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку (іспиту) оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ

Мінімальний бал для отримання позитивної оцінки – 60, максимальний – 100	Оцінка за розширеною Національною шкалою (іспит / залік)	Критерії знань	Оцінка за шкалою ECTS
90 та вище	відмінно	Студент виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем дисципліни. Студент вільно висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності. Студент використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях.	A
82-89	дуже добре	Студент вільно (самостійно) володіє вивченим обсягом матеріалу, в тому числі застосовує його на практиці; вільно вирішує завдання в нестандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу дисципліни.	B
74-81	добре	Студент вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під	C

		керівництвом викладача.	
64-73	задовільно	Студент може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати, робити висновки, виправляти допущені помилки.	D
60-63	достатньо	Студент володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину.	E
35-59	незадовільно	Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу з дисципліни.	FX
1-34	неприйнятно	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів дисципліни, що позначаються ним окремими словами чи реченнями.	F

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ № 1:

1. Стародавній світ як первинний період розвитку готельної індустрії
2. Становлення та розвиток готельної індустрії в період Середньовіччя
3. Становлення та розвиток готельної індустрії в період Нового часу
4. Сучасний період розвитку готельної індустрії
5. Терміни і визначення понятійного апарату „гостинність” і „готельне господарство”
6. Концепції гостинності
7. Готель як засіб розміщення
8. Сутність та особливості готельного продукту
9. Сутність поняття «готельна послуга» та її особливості
10. Вплив туризму та готельного господарства на економіку
11. Фактори розвитку готельної індустрії та туризму
12. Туристичні рейтинги країн світу
13. Проблеми становлення категоризації готелів
14. Системи категоризації готелів
15. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій в Україні
16. Типологія засобів розміщення
17. Класифікація типів розміщення в готелях
18. Класифікація номерів в готелях
19. Класифікація видів з вікон номерів
20. Типи харчування в готелях
21. Форми управління в готельних мережах
22. Форми управління незалежних готелів
23. Передумови інтеграційних процесів в міжнародній готельній індустрії
24. Франчайзинг як одна з форм управління в міжнародній готельній індустрії
25. Контракти на управління як одна з форм управління в міжнародній готельній індустрії
26. Порівняння франчайзингових угод та угод на управління в готельній індустрії
27. Сутність інноваційної діяльності в міжнародній готельній індустрії.
28. Сутність та види інновацій за різними критеріями.
29. Сутність та етапи інноваційного циклу.
30. Використання товарних, технологічних, маркетингових, управлінських та інших видів інновацій в міжнародній готельній індустрії.
31. Маркетинг готельних послуг.
32. Організація і проведення маркетингових досліджень.
33. Сегментація ринку готельних послуг.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ № 2:

1. Сутність, значення і особливості інформаційних технологій в міжнародній готельній індустрії.
2. Автоматизація процесу надання готельної послуги.
3. CRM – система управління відносинами з клієнтами.
4. PMS – системи управління готелем.
5. Різновиди та принципи роботи систем управління.
6. Рейтинги кращих автоматизованих систем управління.
7. Процес бронювання в системі надання готельної послуги.
8. Міжнародні системи бронювання.
9. Система бронювання Amadeus.
10. Worldspan як система, що розвивається найбільш динамічно.
11. Galileo – одна з передових систем бронювання в технічному відношенні.
12. Особливості системи бронювання Sabre.
13. Сучасні системи он-лайн бронювання: Booking, AirBNB та ін.
14. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства
15. Архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр готельних підприємств.
16. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
17. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства
18. Характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів.
19. Основні відомості, які необхідно врахувати при розробці концепції дизайну ресторану, кафе або бару.
20. Вибір освітлення приміщень готелю.
21. Вимоги до обладнання та меблів.
22. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.
23. Базові підходи формування міжнародних готельних організацій
24. Міжнародна асоціація готелів та ресторанів
25. HOTREC - Асоціація європейських готелів, кафе і ресторанів
26. Міжнародна асоціація гостинності
27. Міжнародна асоціації продажів і маркетингу в індустрії гостинності
28. Внесок Всесвітньої туристичної організації (ВТО) у розвиток міжнародної готельної індустрії.
29. Державна політика в готельній індустрії.
30. Роль органів державної виконавчої влади в діяльності готельних підприємств
31. Принципи і цілі регулювання міжнародної готельної індустрії

32. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
33. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів».
34. Основні права споживачів і способи їх захисту.
35. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.
36. Умови та чинники розвитку готельної індустрії в Україні.
37. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії в Україні.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Першими прототипами підприємств готельного господарства були:

Бунгало
Таверни
Казино
Мотелі

2. Найдавніший заїжджий двір, що згадується в писемних джерелах, знаходився:

На о.Кріт
На о.Кіпр
В Єгипті
У Римі

3. У період Середньовіччя одним з найважливіших факторів впливу на розвиток готельної індустрії була:

Релігія
Держава
Гастрономія
Політика

4. В якому році відкрився перший американський готель, що був розміщений у спеціально відведеній будівлі у Нью Йорку?

1607
1642
1634
1794

5. Для якої з концепцій гостинності притаманне гасло «Клієнт завжди правий»?

Гуманітарної
Технологічної
Комерційної
Функціональної

6. Яка з особливостей готельних послуг відрізняє її від товару?

нематеріальний характер
обмеженість зберігання
сезонний характер попиту
всі відповіді вірні

7. До якої групи факторів, що впливають на розвиток готельної індустрії, відноситься «скорочення тривалості робочого тижня»?

Економічні
Соціальні
Демографічні
Політичні

8. Засоби розміщення туристів, згідно типології Всесвітньої туристичної організації (ВТО) поділяються на дві категорії:

Колективні та приватні
Колективні та державні
Комерційні та некомерційні
Загальні та спеціалізовані

9. Флотелі відносяться до категорії (згідно типології ВТО):

Приватних засобів розміщення
Спеціалізованих засобів розміщення
Готелів та аналогічних засобів розміщення
Немає правильної відповіді

10. Система класифікації «Hotelstars Union» була введена:

HOTREC
UNWTO
IHRA
Немає правильної відповіді

11. Система категоризації готелів у вигляді букв (A, B, C, D) використовується в:

Англії
Греції
Італії
Німеччині

12. В якій країні є - Paradores - мережа державних закладів розміщення туристів, що найчастіше розташовані у мальовничих районах, де відсутні інші типи підприємств розміщення?

Німеччина
Іспанія
Італія
Франція

13. Що означає аббревіатура HV2, в готельній індустрії?

Комплекс бунгало другої категорії
Стандартний двомісний номер
Номер з двома кімнатами
Готель на другій береговій лінії

14. Що означає аббревіатура TWIN в готельній індустрії?

- Двомісне розміщення з одним двоспальним ліжком
- Двомісне розміщення з двома окремими ліжками
- Дворазове харчування
- Номер для сім'ї з двома дітьми

15. В міжнародній готельній індустрії аббревіатура, що характеризує 3-ох разове харчування ?

- НВ
- FB
- AI
- ВВ

16. Форма співпраці між юридично та фінансово незалежними сторонами, у межах якої одна сторона, що володіє успішним бізнесом, відомою торговою маркою, ноу-хау, комерційними таємницями, репутацією та іншими нематеріальними активами, дозволяє іншій стороні користуватися цією системою на певних умовах, називається:

- Франчайзинг
- Копірайтинг
- Лізинг
- Контракт на управління

17. Готельна управлінська компанія, яка здійснює за певну плату централізоване управління конкретним готелем чи групою готелів з метою підвищення їхньої ефективності, прибутковості та конкурентоспроможності, називається:

- Франчайзер
- Готельний оператор
- Директор
- Готельний ланцюг

18. Першопочатковий платіж за право користування франшизою, це:

- Паушальний платіж
- Роялті
- Заохочувальний платіж
- Немає правильної відповіді

19. Стабільнішою є діяльність закладів розміщення, що входять до готельних мереж чи функціонують індивідуально?

- Функціонують індивідуально
- Є членами готельних мереж
- Це не впливає на стабільність діяльності

20. Засновник якої готельної мережі починав свою діяльність з маленького готелю для робітників нафтових копалень у штаті Техас?

Holiday Inn
Hilton
Marriott
Sheraton

21. Holiday Inn є дочірньою компанією...

InterContinental Hotels Group
Marriott International
Accor Hotels
Hilton Worldwide

22. До мережі Marriott International належать:

Sheraton, Ritz-Carlton Hotel Company
Ritz-Carlton Hotel Company, Holiday Inn
Sheraton, AccorHotels
Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Radisson

23. Заклади розміщення готельної мережі Ibis Hotels відносяться до:

Економ класу
Бізнес класу
Фешенебельних готелів
Преміум класу

24. Міжнародна асоціація готелів та ресторанів (International Hotel and Restaurant Association) була створена у ... році:

1900
1945
1997
2000

25. Як розшифровується HOTREC?

Hotels, Restaurants and Cafes
Hot Recreation
Hotels, Transport and Ecology
Hospitality and Restaurants

26. Міжнародна організація, що відповідальна за просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму це:

UNWTO
HOTREC
IHRA

Всі відповіді вірні

27. До «золотої четвірки» відносять такі глобальні системи бронювання:

Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo
Galileo, Booking, Sabre, Worldspan
Booking, Airbnb, Worldspan, Galileo
Galileo, Aviasales, Amadeus, Sabre,

28. Глобальні системи бронювання першопочатково створювались:

Авіакомпаніями
Страховими компаніями
Турфірмами
Готельними мережами

29. Хто і в якому розмірі сплачує комісійну винагороду сервісу booking.com?

Власники готелів 15%
Туристи 15%
Власники готелів 5% і туристи 5%
Власники готелів 12%

30. Яку перевагу має сервіс Booking.com перед Airbnb для туристів?

Більш широкий вибір засобів розміщення
Має функцію «Без попередньої оплати»
Є можливість відмінити бронювання без сплати комісії
Всі відповіді вірні

31. Ідея створення даного он-лайн сервісу зародилась при здачі в оренду спальних місць на надувних матрацах:

Airbnb
Booking.com
CouchSurfing
немає правильної відповіді

32. Он-лайн платформа Airbnb спеціалізується на:

Здачі в оренду апартаментів
Бронюванні місць в готелях, хостелах
Бронюванні авіаквитків
Бронюванні номерів в готельних мережах

33. В чому особливість он-лайн сервісу CouchSurfing?

Можна забронювати житло безкоштовно
Ночувати будете на надувних матрацах
Харчування безкоштовне
Всі відповіді вірні

34. Де знаходиться найвищий готель світу?

Дубай
Нью Йорк
Гонконг
Пекін

35. Застосування автоматизованих систем управління не є необхідністю для готелів:

З номерним фондом до 20 номерів
З номерним фондом до 50 номерів
З номерним фондом до 100 номерів
Для будь яких готелів

36. Основною метою використання автоматизованих систем управління в готельній індустрії є:

Досягнення конкурентних переваг
Підвищення продуктивності роботи
Максимальне використання наявних ресурсів готелю
Всі відповіді вірні

37. Як розшифровується абревіатура PMS?

Property Management System
Property Marketing System
Product Marketing System
Немає правильної відповіді

38. Фактори вибору PMS в готельній індустрії:

розмір готелю, право власності
розмір готелю, завантаженість
зірковість готелю, місце розміщення
всі відповіді вірні

39. До бек-офісу готелю відноситься:

бухгалтерія
рецепція
ресторан
відділ бронювання

40. В якій країні знаходиться відомий зоо-готель, де відвідувачі розділяють простір з жирафами?

Кенія
ПАР
Найробі
Танзанія

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ (ІСПИТ)

1. Стародавній світ як первинний період розвитку готельної індустрії
2. Становлення та розвиток готельної індустрії в період Середньовіччя
3. Становлення та розвиток готельної індустрії в період Нового часу
4. Сучасний період розвитку готельної індустрії
5. Терміни і визначення понятійного апарату „гостинність” і „готельне господарство”.
6. Концепції гостинності
7. Готель як засіб розміщення
8. Сутність та особливості готельного продукту
9. Сутність поняття «готельна послуга» та її особливості
10. Вплив туризму та готельного господарства на економіку
11. Фактори розвитку готельної індустрії та туризму
12. Туристичні рейтинги країн світу
13. Проблеми становлення категоризації готелів
14. Системи категоризації готелів
15. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій в Україні
16. Типологія засобів розміщення
17. Класифікація типів розміщення в готелях
18. Класифікація номерів в готелях
19. Класифікація видів з вікон номерів
20. Типи харчування в готелях
21. Форми управління в готельних мережах
22. Форми управління незалежних готелів
23. Передумови інтеграційних процесів в міжнародній готельній індустрії
24. Франчайзинг як одна з форм управління в міжнародній готельній індустрії
25. Контракти на управління як одна з форм управління в міжнародній готельній індустрії
26. Порівняння франчайзингових угод та угод на управління в готельній індустрії
27. Сутність інноваційної діяльності в міжнародній готельній індустрії.
28. Сутність та види інновацій за різними критеріями.
29. Сутність та етапи інноваційного циклу.
30. Використання товарних, технологічних, маркетингових, управлінських та інших видів інновацій в міжнародній готельній індустрії.
31. Маркетинг готельних послуг.
32. Організація і проведення маркетингових досліджень.

33. Сегментація ринку готельних послуг.
34. Сутність, значення і особливості інформаційних технологій в міжнародній готельній індустрії.
35. Автоматизація процесу надання готельної послуги.
36. CRM – система управління відносинами з клієнтами.
37. PMS – системи управління готелем.
38. Різновиди та принципи роботи систем управління.
39. Рейтинги кращих автоматизованих систем управління.
40. Процес бронювання в системі надання готельної послуги.
41. Міжнародні системи бронювання.
42. Система бронювання Amadeus.
43. Worldspan як система, що розвивається найбільш динамічно.
44. Galileo – одна з передових систем бронювання в технічному відношенні.
45. Особливості системи бронювання Sabre.
46. Сучасні системи он-лайн бронювання: Booking, AirBNB та ін.
47. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства
48. Архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр готельних підприємств.
49. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
50. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства
51. Характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів.
52. Основні відомості, які необхідно врахувати при розробці концепції дизайну ресторану, кафе або бару.
53. Вибір освітлення приміщень готелю.
54. Вимоги до обладнання та меблів.
55. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.
56. Базові підходи формування міжнародних готельних організацій
57. Міжнародна асоціація готелів та ресторанів
58. HOTREC - Асоціація європейських готелів, кафе і ресторанів
59. Міжнародна асоціація гостинності
60. Міжнародна асоціації продажів і маркетингу в індустрії гостинності
61. Внесок Всесвітньої туристичної організації (ВТО) у розвиток міжнародної готельної індустрії.
62. Державна політика в готельній індустрії.
63. Роль органів державної виконавчої влади в діяльності готельних підприємств
64. Принципи і цілі регулювання міжнародної готельної індустрії

65. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
66. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів».
67. Основні права споживачів і способи їх захисту.
68. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.
69. Умови та чинники розвитку готельної індустрії в Україні.
70. Проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії в Україні.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Законодавчі акти:

1. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 13.08.2020
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»
4. ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [Чинний від 2004-03-16]
6. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Чинний від 2006-03-15]
7. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999). [Чинний від 1999-01-27]

Основні літературні джерела:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. - 338 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. - 487 с.
4. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. Мальська, І. Пандяк. К.: Центр учбової літератури, 2012. - 470 с.
7. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 348 с.
8. Організація готельного господарства: навч. посібник / О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. - 410 с.
9. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 181 с.
10. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор 2005. – 408 с.
11. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). Серія «Гостинність»: посіб. К.: КУТЕП. 2004. - 163 с.
12. 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.

13. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес. 2009. - 447 с.
14. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. - 728 с.
15. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф.. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. - 237 с.
16. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов. Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
17. Федорченко В.К., Дьорова Г.А. Історія туризму в Україні: навч. посіб. для студ. вузів К.: Вища школа, 2002. - 195с.

Internet-джерела:

1. Офіційний веб-портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/>
2. Ліга Бізнес Інформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.liga.net.
3. Всесвітня туристична організація World Tourism Organization (UNWTO): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/>
4. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
5. Міністерство економічного розвитку та торгівлі. Департамент туризму та курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>
6. HOTREC - об'єднання готелів, ресторанів Європи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotrec.eu/facts-figures-2/>
7. Міжнародна асоціація готелів класу люкс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://theilha.com/>
8. Міжнародна асоціація готелів і ресторанів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ih-ra.org/>
9. Американська асоціація готелів та житла American Hotel and Lodging Association [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ahla.com/>
10. <https://www.lhw.com/>
11. <https://www.hotelstars.eu/>