

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Організація готельного господарства»**

**Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»**

**Напрямок підготовки 6.241 «Готельно-ресторанна справа»**

**для студентів II та III курсів / 3,4,5,6 семестр / денної ф. н.  
та студентів III та IV курсів / 5, 6 семестр / заочної ф. н.  
факультету туризму та міжнародних комунікацій**

**Ужгород - 2018**

УДК: 640.41  
ББК: 37.279  
Г – 59

Навчально-методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів денної та заочної форми навчання, галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», напряму підготовки 6.241, «Готельно-ресторанна справа»/ Укладач: Годя І. М. - Ужгород, \_\_\_\_\_. – с.63

Укладач: Годя І. М. к.е.н., доцент кафедри ТІС

Затверджена на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та сервісу

Протокол від “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року № \_\_\_

Схвалено на засідання науково-методичної комісії факультету туризму та міжнародних комунікацій

Протокол від “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року № \_\_\_

Рецензенти:

**Корсак Р.В.** – д.і.н., професор, завідувач кафедри туристичної інфраструктури та сервісу;

**Кіш Г.В.** – к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та сервісу.

**Зміст**

1. Опис навчальної дисципліни	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	5
3. Програма навчальної дисципліни	7
4. Структура навчальної дисципліни	27
5. Теми для практичних занять	30
6. Теми для самостійної роботи	32
7. Індивідуальні завдання	34
8. Методи навчання	36
9. План лекційних занять	37
10. Методи контролю	45
11. Перелік питань для модульних контрольних робіт	47
12. Перелік питань для підсумкового контролю знань	53
13. Розподіл балів та шкала оцінювання	59
14. Рекомендована література	61

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів 14,5	Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»	Обов'язкова	
	Напрямок підготовки 6.241 «Готельно-ресторанна справа»		
Модулів – 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: «бакалавр»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 8		2, 3	3, 4
Загальна кількість годин — 435 год.		Семестр	
		3, 4, 5, 6	5, 7
Тижневих годин для денної форми навчання: 3 семестр 3 год. 4 семестр 3 год. 5 семестр 3 год. 6 семестр 3 год. Аудиторних годин: 3 семестр 56 год. 4 семестр 58 год. 5 семестр 52 год. 6 семестр 42 год. Самостійної роботи студента: 3 семестр 64 год. 4 семестр 32 год. 5 семестр 53 год. 6 семестр 48 год. Індивідуальної роботи студента: 3 семестр 0 год. 4 семестр 30 год. 5 семестр 0 год. 6 семестр 0 год.		Лекції	
		3 семестр 32 год. 4 семестр 36 год. 5 семестр 32 год. 6 семестр 32 год. Разом 132 год.	5 семестр 22 год. 7 семестр 20 год. Разом 42 год.
		Практичні, семінарські	
		3 семестр 24 год. 4 семестр 22 год. 5 семестр 20 год. 6 семестр 10 год. Разом 76 год.	5 семестр 8 год. 7 семестр 10 год. Разом 18 год.
		Самостійна робота	
		3 семестр 64 год. 4 семестр 32 год. 5 семестр 53 год. 6 семестр 48 год. Разом 197 год.	5 семестр 195 год. 7 семестр 180 год. Разом 375 год.
	Індивідуальна робота		
	3 семестр 0 год. 4 семестр 30 год. 5 семестр 0 год. 6 семестр 0 год. Разом 30 год.	-	
	Вид контролю: 3-й семестр залік; 4-й семестр іспит; 5-й семестр залік; 6-й семестр іспит.		

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Головна **мета** вивчення курсу «Організація готельного господарства» полягає не лише у засвоєнні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, а й сприйнятті ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного господарства, та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

### **Завдання курсу:**

- **Теоретичні** - формування знань необхідних для організації підприємств готельного господарства.
- **Практичні** - підготовка студентів до самостійного рішення практичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг.

### **Очікуванні результати**

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організацію процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;

- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні вміти**:

- організувати роботу приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організувати обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організувати працю персоналу в готельному господарстві;
- організувати виробничий процес в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

### **Компетентності**

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості і розвитку таких компетентностей:

- набуття узагальнених теоретичних знань про підприємства готельного господарства, їх типи та категорії, особливості організації їх функціонування;
- уміння аналізувати й оцінювати ведення готельного бізнесу;
- огляд наукових і практичних проблем у готельному бізнесі.

### **Міждисциплінарні зв'язки**

Вивчення курсу «Організація готельного господарства» базується на загальних знаннях основ підприємництва, основ менеджменту, основ маркетингу.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль № 1. Історія розвитку закладів розміщення**

##### **Тема 1. Основи організації підприємства готельного господарства**

Суть категорії організація, що має багато значень можна виділити три: організація як система; організація як стан системи; та організація як процес.

Характерні особливості організації як системи: цілісність та поділ. Типи зв'язків між елементами організації. Необхідні умови для того, щоб група могла вважатися організацією.

Організація виробництва підприємств готельного господарства. Суть, завдання та значення організації виробництва готельного господарства. Ознаки організації як форми сумісної діяльності групи людей. Визначення поняття організація готельного господарства та підприємства готельного господарства.

##### **Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та

виникнення нових типів готелів.

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема акцентує увагу на таких аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання таких документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

### **Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України**

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на



управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

#### **Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства**

Найбільші готельні об'єднання світу: інтегровані готельні ланцюги, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Їх вплив на тенденції в архітектурні, будівництві, оснащенні засобів розміщення. Шляхи інтеграції України в міжнародні готельні ланцюги.

Тенденції створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, будівлі незвичайних готелів. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

### **Змістовий модуль № 2. Класифікація закладів розміщення**

#### **Тема 5. Типологія підприємств готельного господарства**

Поняття типізації. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств: місцезнаходження, функціональне призначення, термін перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, вік подорожуючих, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення закладу. Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі, курортні готелі, готелі для сімейного відпочинку, спортивні, туристичні... - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів кожного типу.

Функціональні особливості підприємств: умови для відпочинку і

спортивних розваг; організація конференц-послуг; послуг торгівлі; можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду; особливостями організації приміщень для ігор дітей; лікувально-оздоровчі процедури. Закордонний досвід типізації готелів.

## **Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку**

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;
- організацією харчування;
- послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

## **Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства**

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

## **Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства**

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

## **Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України**

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

## **Змістовий модуль 3. Форми власності та архітектура в готельному господарстві**

### **Тема 10. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу**

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні

умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

### **Тема 11. Організаційно – правові форми та форми власності закладів готельного господарства**

Заходи здійснення переходу від монополії держави на привласнення засобів і результатів виробництва і на управління ним до різноманітних форм власності. Різні форми власності засобів розміщення в Україні: державна, комунальна, приватна, державна-корпоративна, комунальна-корпоративна, змішана, іноземна, колективна. Особливості трактування форм власності в різних державних актах. Класифікатор форм власності.

Характеристика організаційно-правових форм суб'єктів підприємницької діяльності в готельному господарстві. Форми управління підприємствами готельного господарства. Форми об'єднань готельних підприємств, Організаційно-правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.

### **Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві**

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єр в приміщеннях засобів розміщення.

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.

### **Тема 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства**

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.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

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.

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

### **Тема 14. Кольори в інтер'єрі**

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, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

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

### **Тема 15. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства**

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від

його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

### **Тема 16. Організація приміщень житлової групи**

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. Приміщення для побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для притирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

## **Тема 17. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства**

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення господарського і складського призначення, їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти дрібного ремонту речей, медичний пункт та ін. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

### **Змістовий модуль 4. Організація роботи служб готельного господарства**

#### **Тема 18. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних



умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

### **Тема 19. Організація складського і тарного господарства**

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

### **Тема 20. Організація роботи обслуговуючих господарств**

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи

вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.

Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами.

Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

## **Тема 21. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатуральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

### **Змістовий модуль 5. Організація і технологія роботи персоналу готельного господарства**

#### **Тема 22. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення**

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за

переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця портьє: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

### **Тема 23. Організація роботи поверхового персоналу готелю**

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, 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.

### **Тема 24. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства**

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції;

збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

## **Тема 25. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства**

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

## **Змістовий модуль 6. Обслуговування на підприємствах готельного господарства**

### **Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві**

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

### **Тема 27. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень**

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.

Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

### **Тема 28. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень**

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

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.

### **Тема 29. Організація виїзду з готелю**

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

Технологічний взаємозв'язок вестибульної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

## **Змістовий модуль 7. Робочий час працівників готельного господарства**

### **Тема. 30. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства**

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

### **Тема 31. Робочий час працівників підприємства готельного господарства**

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

### **Тема 32. Методи вивчення робочого часу**

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проектований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи



удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

### **Тема 33. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства**

Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

### **Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства**

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм

праці.

## **Змістовий модуль 8. Служба безпеки та дозвілля**

### **Тема 35. Служба безпеки готельного господарства**

Організація служби безпеки готельного господарства. Суть та зміст поняття безпека. Види безпеки. Служба безпеки в закладах розміщення та її структура. Працівники служби безпеки готельного господарства, їхні кваліфікаційні вимоги та принципи відбору. Психологічно-кваліфікаційний портрет працівника служби безпеки готелю. Технічні засоби безпеки, опис та методика використання. Ефективність технічних засобів безпеки. Протипожежні заходи в закладах розміщення.

### **Тема 36. Дозвілля в закладах розміщення**

Організація дозвілля в закладах готельного господарства. Функції дозвілля та його закономірності. Основні типи підприємств дозвілля. Характеристики підприємств, що забезпечують організацію дозвілля гостям готельного господарства. Ігорний бізнес, як сегмент індустрії дозвілля. Анімація та її різновиди. Роль анімації в роботі готельно-ресторанного комплексу.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		лекц	практ	інд	с.р.		лекц	практ	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Змістовий модуль 1. Історія розвитку закладів розміщення</b>										
Тема 1. Основи організації підприємства готельного господарства.	12	2	2		8	10				10
Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії	17	6	4		7	12	2			10
Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України	11	2	2		7	12	2			10
Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства	13	4	2		7	12	2			10
Модульна контрольна робота №1	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>12</b>		<b>29</b>	<b>46</b>	<b>6</b>			<b>40</b>
<b>Змістовий модуль 2. Класифікація закладів розміщення</b>										
Тема 5. Типологія підприємств готельного господарства	13	4	2		7	12	2			10
Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	13	4	2		7	12		2		10
Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	13	4	2		7	12		2		10
Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	11	2	2		7	10				10
Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	13	4	2		7	12	2			10
Модульна контрольна робота №2	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>12</b>		<b>35</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>50</b>
<b>Разом 3 семестр</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>24</b>		<b>64</b>	<b>104</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>90</b>
<b>Змістовий модуль 3. Форми власності та архітектура в готельному господарстві</b>										
Тема 10. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу	10	2	2	3	3	9		2		7
Тема 11. Організаційно – правові форми та форми власності закладів готельного господарства	11	4	2	2	3	9	2			7
Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	10	4	1	3	2	9	2			7
Тема 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства	10	2	1	2	2	10				10

Тема 14. Кольори в інтер'єрі	7	2	1	2	2	10				10
Тема 15. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	9	2	1	3	3	9	2			7
Тема 16. Організація приміщень житлової групи	8	2	1	2	3	9	2			7
Тема 17. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	7	2	1	2	2	10				10
Модульна контрольна робота №1	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>	<b>71</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>75</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>65</b>
<b>Змістовий модуль 4. Організація роботи служб готельного господарства</b>										
Тема 18. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	12	4	2	3	3	12	2			10
Тема 19. Організація складського і тарного господарства	11	4	2	2	3	12		2		10
Тема 20. Організація роботи обслуговуючих господарств	12	4	2	3	3	12	2			10
Тема 21. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	12	4	2	3	3	10				10
Модульна контрольна робота №2	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 4</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>40</b>
<b>Разом 4 семестр</b>	<b>120</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>121</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>105</b>
<b>Разом за навчальний рік</b>	<b>240</b>	<b>68</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>96</b>	<b>225</b>	<b>22</b>	<b>8</b>		<b>195</b>
<b>Змістовий модуль 5. Організація і технологія роботи персоналу готельного господарства</b>										
Тема 22. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	13	4	2		7	14	2			12
Тема 23. Організація роботи поверхового персоналу готелю	12	4	2		6	14	2			12
Тема 24. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства	13	4	2		7	14		2		12
Тема 25. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства	13	4	2		7	14		2		12
Модульна контрольна робота №1	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 5</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		<b>27</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>48</b>
<b>Змістовий модуль 6. Обслуговування на підприємствах готельного господарства</b>										
Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві	13	4	2		7	14	2			12
Тема 27. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	12	4	2		6	14		2		12
Тема 28. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	12	4	2		6	14	2			12

Тема 29. Організація виїзду з готелю	13	4	2		7	14	2			12
Модульна контрольна робота №2	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 6</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		<b>26</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>48</b>
<b>Разом 5 семестр</b>	<b>105</b>	<b>32</b>	<b>20</b>		<b>53</b>	<b>112</b>	<b>10</b>	<b>6</b>		<b>96</b>
<b>Змістовий модуль 7. Робочий час працівників готельного господарства</b>										
Тема 30. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства	10	4	2		4	14	2			12
Тема 31. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	10	4			6	14		2		12
Тема 32. Методи вивчення робочого часу	10	4			6	14	2			12
Тема 33. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства	10	4			6	14		2		12
Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	10	4	2		4	14	2			12
Модульна контрольна робота №1	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 7</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>6</b>		<b>26</b>	<b>70</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>60</b>
<b>Змістовий модуль 8. Служба безпеки та дозвілля</b>										
Тема 35. Служба безпеки готельного господарства	17	6			11	14	2			12
Тема 36. Дозвілля в закладах розміщення	19	6	2		11	14	2			12
Модульна контрольна робота №2	2		2							
<b>Разом за змістовим модулем 8</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>22</b>	<b>28</b>	<b>4</b>			<b>24</b>
<b>Разом 6 семестр</b>	<b>90</b>	<b>32</b>	<b>10</b>		<b>48</b>	<b>98</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>84</b>
<b>Разом за навчальний рік</b>	<b>195</b>	<b>64</b>	<b>30</b>		<b>101</b>	<b>210</b>	<b>20</b>	<b>10</b>		<b>180</b>
<b>Усього</b>	<b>435</b>	<b>132</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>197</b>	<b>435</b>	<b>42</b>	<b>18</b>		<b>375</b>

### 5. Теми практичних занять

Назва теми	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
<b>3 – й семестр</b>		
Тема 1. Основи організації підприємства готельного господарства.	2	
Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії	4	
Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України	2	
Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства	2	
Модульна контрольна робота №1	2	
Тема 5. Типологія підприємств готельного господарства	2	
Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	2	2
Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	2	2
Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	2	
Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	2	
Модульна контрольна робота №2	2	
<b>Разом за семестр</b>	<b>24</b>	<b>4</b>
<b>4 – й семестр</b>		
Тема 10. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу	2	2
Тема 11. Організаційно – правові форми та форми власності закладів готельного господарства	2	
Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	1	
Тема 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства	1	
Тема 14. Кольори в інтер'єрі	1	
Тема 15. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	1	
Тема 16. Організація приміщень житлової групи	1	
Тема 17. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	1	
Модульна контрольна робота №1	2	
Тема 18. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	2	
Тема 19. Організація складського і тарного господарства	2	2
Тема 20. Організація роботи обслуговуючих господарств	2	
Тема 21. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	2	
Модульна контрольна робота №2	2	
<b>Разом за семестр</b>	<b>22</b>	<b>4</b>

<b>5 – й семестр</b>		
Тема 22. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	2	
Тема 23. Організація роботи поверхового персоналу готелю	2	
Тема 24. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства	2	2
Тема 25. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства	2	2
Модульна контрольна робота №1	2	
Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві	2	
Тема 27. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	2	2
Тема 28. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	2	
Тема 29. Організація виїзду з готелю	2	
Модульна контрольна робота №2	2	
<b>Разом за семестр</b>	<b>20</b>	<b>6</b>
<b>6 – й семестр</b>		
Тема 30. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства	2	
Тема 31. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	-	2
Тема 32. Методи вивчення робочого часу	-	
Тема 33. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства	-	2
Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	2	
Модульна контрольна робота №1	2	
Тема 35. Служба безпеки готельного господарства	-	
Тема 36. Дозвілля в закладах розміщення	2	
Модульна контрольна робота №2	2	
<b>Разом за семестр</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>Разом</b>	<b>76</b>	<b>18</b>

## 6. Самостійна робота

Назва теми	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
<b>3 – й семестр</b>		
Тема 1. Основи організації підприємства готельного господарства.	8	10
Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії	7	10
Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України	7	10
Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства	7	10
Тема 5. Типологія підприємств готельного господарства	7	10
Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	7	10
Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	7	10
Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	7	10
Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	7	10
<b>Разом за семестр</b>	<b>64</b>	<b>90</b>
<b>4 – й семестр</b>		
Тема 10. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу	3	7
Тема 11. Організаційно – правові форми та форми власності закладів готельного господарства	3	7
Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	2	7
Тема 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства	2	10
Тема 14. Кольори в інтер'єрі	2	10
Тема 15. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	3	7
Тема 16. Організація приміщень житлової групи	3	7
Тема 17. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	2	10
Тема 18. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	3	10
Тема 19. Організація складського і тарного господарства	3	10
Тема 20. Організація роботи обслуговуючих господарств	3	10
Тема 21. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	3	10
<b>Разом за семестр</b>	<b>32</b>	<b>105</b>
<b>5 – й семестр</b>		
Тема 22. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	7	12



Тема 23. Організація роботи поверхового персоналу готелю	6	12
Тема 24. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства	7	12
Тема 25. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства	7	12
Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві	7	12
Тема 27. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	6	12
Тема 28. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	6	12
Тема 29. Організація виїзду з готелю	7	12
<b>Разом за семестр</b>	<b>53</b>	<b>96</b>
<b>6 – й семестр</b>		
Тема 30. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства	7	12
Тема 31. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	7	12
Тема 32. Методи вивчення робочого часу	7	12
Тема 33. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства	7	12
Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	6	12
Тема 35. Служба безпеки готельного господарства	7	12
Тема 36. Дозвілля в закладах розміщення	7	12
<b>Разом за семестр</b>	<b>48</b>	<b>84</b>
<b>Разом</b>	<b>197</b>	<b>180</b>

## 7. Індивідуальні завдання

В межах кожного змістового модуля студент виконує індивідуальне завдання як частину практичної та самостійної підготовки в процесі опанування програми навчальної дисципліни.

Індивідуальні завдання включають такі види роботи як написання рефератів, есе на задану тематику, а також підготовка до практичних занять.

### ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

1. Фактори, що впливають на стан розвитку готельного господарства.
2. Еволюція архітектури будівель лікувально-профілактичних послуг.
3. Еволюція архітектури будівель спортивно-оздоровчих послуг.
4. Еволюція архітектури будівель видовищно-розважальних послуг.
5. Еволюція архітектури будівель інформаційно-пізнавальних послуг.
6. Еволюція архітектури будівель торговельно-побутових послуг.
7. Вплив державного законодавчого регулювання на розвиток готельного господарства.
8. Особливості законодавчого регулювання діяльності засобів розміщення не готельного типу.
9. Сучасні світові тенденції класифікації готельних підприємств.
10. Вплив форм власності на розвиток готельного господарства.
11. Організаційно-правові форми суб'єктів господарювання в засобах розміщення рекреаційної діяльності.
12. Особливості об'ємно-просторового рішення будівель рекреаційних закладів.
13. Національні та міжнародні вимоги до основних груп приміщень готельного господарства.
14. Міжнародний досвід розвитку хостелів та перспективи їх розвитку в Україні.
15. Архітектурні рішення будівель найсучасніших готелів.
16. Вплив архітектурно - просторового середовища на організацію технологічних процесів готельного господарства.
17. Соціально-просторові моделі організації послуг харчування в закладах готельного господарства.
18. Роль функціонально-планувальних рішень допоміжних приміщень засобів розміщення в підвищенні рівня обслуговування закладів.
19. Сучасний стан запровадження пропозицій ВТО щодо уніфікації класифікації готелів.
20. Міжнародні виставки (кінець XIX – початок XX століття) – демонстрація та реклама новітніх досягнень архітектури того часу.
21. Етапи розвитку індустрії гостинності.
22. Вплив туризму на розвиток індустрії гостинності.
23. Гостинність як сфера виробництва.
24. Людський фактор в індустрії гостинності.

25. Роль реклами в розвитку індустрії гостинності.
26. Готельне підприємство – суб'єкт сучасного ринку послуг.
27. Форми партнерських відносин в готельному бізнесі (оренда, франчайзінг, угода на управління...).
28. Гостинність та міжнародні готельні ланцюги.
29. Вплив представників міжнародних готельних ланцюгів на готельну індустрію в Україні.
30. Роль і значення готельних об'єднань.
31. «Програми лояльності» в готельному бізнесі.
32. Світовий досвід надання екзотичних послуг в засобах гостинності.
33. Незвичайні засоби розміщення в світі.
34. Організація гостинності для VIP-клієнтів.
35. Служба дворецьких – персоніфікований сервіс.
36. Організація гостинності при розміщенні туристів-інвалідів в засобах розміщення.
37. Особливості організації обслуговування автотуристів у мотелях і кемпінгах.
38. Guest satisfaction – задоволення потреб гостя.
39. Роль безпеки в засобах розміщення як складової гостинності.
40. Досвід організації бізнес-послуг у вітчизняних засобах розміщення.
41. Особливості розробки стандартів обслуговування масових заходів в засобах розміщення.
42. Зв'язок готельного сервісу та індустрії розваг в Україні.
43. Перспективи розвитку інформаційно-пізнавальних послуг в готельних підприємствах.
44. Розвиток і удосконалення стандартів гостинності в засобах розміщення.
45. Організація транспортних послуг в засобах розміщення.
46. Інформаційні технології в забезпеченні організації готельних послуг.
47. Естетичні вимоги до послуг гостинності в засобах розміщення.
48. Корпоративна культура в підприємствах розміщення.
49. Розвиток послуг гостинності в Україні в засобах розміщення.
50. Готельна послуга – важлива складова туристських послуг.
51. Якість послуг індустрії гостинності.
52. Фактори, що впливають на якість гостинності.
53. Вибір стратегії, яка забезпечує високу якість обслуговування.
54. Комерційна концепція гостинності та її вплив на рівень завантаження готелів столиці України.
55. Національний досвід застосування нових технологій в готельній індустрії.
56. Значення застосування (SIS) міжнародної системи стандартизованої інформації для створення гостинності в засобах розміщення.
57. Культура обслуговування на підприємствах індустрії гостинності.
58. Управління якістю як один із головних важелів конкурентноздатності готельного продукту.
59. Інновації в сучасному готельному господарстві.
60. „Румсервіс” як додаткова послуга в готельному господарстві.

## 8. Методи навчання

У процесі викладення навчального матеріалу застосовуються такі методи: словесні – розповідь, пояснення, лекція; наочні – ілюстрація; прагматичні методи; методи стимулювання, мотивації, організації, контролю навчання та здійснення навчально-пізнавальної діяльності.

Вивчення даного курсу студентами здійснюється, крім лекційних, практичних занять та консультацій з викладачем, шляхом самопідготовки студентів.

Самостійна робота студента з предмету передбачає:

1. опрацювання та конспектування додаткової літератури, рекомендованої викладачем під час викладу лекцій;
2. підготовку до практичних занять;
3. самостійний пошук інформації в бібліотеках та в мережі Інтернет для підготовки до занять;
4. опрацювання певних тем для самостійного поглибленого вивчення.

## **9. План лекційних занять**

### **Змістовий модуль № 1. Історія розвитку закладів розміщення**

#### **Тема 1. Основи організації підприємства готельного господарства**

1. Сутність категорії «організація».
2. Організація виробництва (підприємства) ГГ: суть і завдання.

#### **Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

1. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
2. Історія розвитку світового готельного господарства.
3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
4. Підтримка готельного бізнесу: міжнародний досвід.

#### **Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України**

1. Зародження готельної справи в Україні.
2. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
3. Готельні підприємства м. Києва .
4. Розвиток готельної справи в Криму та на західноукраїнських землях.

#### **Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства**

1. Сутність інтегрованих готельних ланцюгів, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
2. Тенденції розвитку: нові технології, глобалізація пропозиції та попиту, індивідуалізація обслуговування.
3. Шляхи інтеграції України в світове господарство.

### **Змістовий модуль № 2. Класифікація закладів розміщення**

#### **Тема 5. Типологія підприємств готельного господарства**

1. Колективні і індивідуальні засоби розміщення готельного типу
2. Засоби розміщення не готельного типу
3. Засоби розміщення рекреаційної діяльності
4. Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення

## **Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку**

1. Типи та види підприємств готельного господарства для відпочинку.
2. Загальна характеристика та особливості підприємств для відпочинку у готельному господарстві.

## **Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства**

1. Функціонування лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
2. Існуючі різновиди лікувально-оздоровчих підприємств в готельному господарстві та їх особливості.

## **Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства**

1. Історичні підходи до класифікації готелів.
2. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
3. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
4. Вимоги до різних категорій готелів України.

## **Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України**

1. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
2. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
3. Критерії класифікації засобів розміщення.
4. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.

## **Змістовий модуль 3. Форми власності та архітектура в готельному господарстві**

## **Тема 10. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу**

1. Законодавчі акти, що регулюють діяльність готельного господарства.
2. Регулювання діяльності приватних закладів тимчасового розміщення.
3. Засоби державного регулювання – сертифікація та стандартизація, ДСТУ, застосування нормативів, технічних умов та регламентів.
4. Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

5. Регулювання діяльності рекреаційних закладів.

### **Тема 11. Організаційно – правові форми та форми власності закладів готельного господарства**

1. Характеристика організаційно – правових форм та форм власності суб'єктів господарювання в готельному господарстві.
2. Форми управління підприємствами готельного господарства.
3. Форми об'єднань готельних підприємств.
4. Організаційно – правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.

### **Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві**

1. Основні терміни та їх визначення.
2. Основні архітектурні стилі.
3. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
4. Інтер'єр як художня композиція.

### **Тема 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства**

1. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
2. Декоративне мистецтво в художньому оформленні в готельному приміщенні.
3. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.

### **Тема 14. Кольори в інтер'єрі**

1. Кольорові рішення в інтер'єрі.
2. Закон контрастів.
3. Типи кольорів за впливом на людину.

### **Тема 15. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства**

1. Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.
2. Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.
3. Функціональна організація приміщень.

### **Тема 16. Організація приміщень житлової групи**

1. Склад приміщень, що належать до житлової групи.

2. Характеристика типів та категорій номерів.
3. Склад приміщень побутового обслуговування.
4. Характеристика та основні вимоги до коридорів, холів.

### **Тема 17. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства**

1. Організація приміщень адміністративної групи.
2. Організація приміщень вестибюльної групи.
3. Організація приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.
4. Приміщення господарського і складського призначення.

## **Змістовий модуль 4. Організація роботи служб готельного господарства**

### **Тема 18. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

1. Завдання відділу продовольчого й матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
2. Організація продовольчого постачання в готельному господарстві.
3. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.

### **Тема 19. Організація складського і тарного господарства**

1. Основні функції складського господарства.
2. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
3. Види складських приміщень для збереження матеріально-технічних

### **Тема 20. Організація роботи обслуговуючих господарств**

1. Організація транспортного господарства.
2. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.

### **Тема 21. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

1. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
2. Система опалення, шляхи економії тепла.
3. Система вентиляції та кондиціонування.
4. Ліфтове господарство і його експлуатація.



## **Змістовий модуль 5. Організація і технологія роботи персоналу готельного господарства**

### **Тема 12. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення**

1. Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування.
  - 1.1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
  - 1.2. Форми документів суворої звітності.
  - 1.3. Правила внутрішнього трудового розпорядку готелю.
2. Посадові обов'язки працівників СПО.
  - 2.1. Функціональні обов'язки адміністратора.
  - 2.2. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
  - 2.3. Функціональні обов'язки порт'є готелю.
  - 2.4. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.
  - 2.5. Функціональні обов'язки швейцара.
3. Стандарт роботи працівників СПО.
4. Бронювання основних та додаткових послуг в готелі.
5. Порядок розміщення споживачів готельних послуг.

### **Тема 23. Організація роботи поверхового персоналу готелю**

1. Склад та функції поверхової служби готелю.
2. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
3. Функціональні обов'язки працівників служби.

### **Тема 24. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства**

1. Організація надання додаткових послуг.
2. Організація надання послуг харчування в засобах розміщення.
3. Організація торгівельно-побутових послуг в засобах розміщення .
4. Організація послуг бізнес-центрів і конференц-залів в засобах розміщення.
5. Організація транспортних послуг в засобах розміщення.
6. Організація екскурсійних послуг в засобах розміщення.
7. Організація рекреаційних послуг в засобах розміщення: лікувально-профілактичних, спортивно-оздоровчих, видовищно-розважальних, інформаційно-пізнавальних.

## **Тема 25. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства**

1. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.
2. Характеристика та організація інформаційних послуг.

## **Змістовий модуль 6. Обслуговування на підприємствах готельного господарства**

### **Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві**

1. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.
2. Корпоративна культура та програми лояльності.

### **Тема 27. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень**

1. Види та технологія прибиральних робіт на навколишній території.
2. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
3. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

### **Тема 28. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень**

1. Організація готельного номеру та його обслуговування.
2. Прибиральні роботи у інших приміщеннях готелю.
3. Матеріали для прибиральних робіт, інвентар, механізми, обладнання.

### **Тема 29. Організація виїзду з готелю**

1. Технологічний взаємоз'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.
2. Технологія прийому номера у проживаючих.
3. Складання актів на забуті речі та пошкодження готельного майна.

## **Змістовий модуль 7. Робочий час працівників готельного господарства**

### **Тема. 30. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства**

1. Основні групи працівників підприємства працівників готельного господарства.
2. Кваліфікаційна структура персоналу.
3. Основні форми праці в готельних підприємства, їх характеристики.
4. Організація планування праці працівників готельного господарства.

### **Тема 31. Робочий час працівників підприємства готельного господарства**

1. Робочий час – поняття та види.
2. Відхилення від нормального робочого часу.

### **Тема 32. Методи вивчення робочого часу**

1. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу.
2. Методи виміру затрат робочого часу та їх характеристика.
3. Баланс затрат робочого часу.

### **Тема 33. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства**

1. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного господарства.
2. Особливості раціональної організації праці працівників СПО.
3. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного господарства.
4. Особливості раціональної організації праці працівників поверхової служби готелю.

### **Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства**

1. Сутність нормування праці в підприємстві готельного господарства.
2. Методи встановлення норм праці

## **Змістовий модуль 8. Служба безпеки та дозвілля**

### **Тема 35. Служба безпеки готельного господарства**

1. Організація служби безпеки готельного господарства.
2. Працівники служби безпеки готельного господарства.
3. Технічні засоби безпеки.

### **Тема 36. Дозвілля в закладах розміщення**

1. Функції дозвілля.
2. Основні типи підприємств з дозвілля.
3. Ігорний бізнес як сегмент дозвілля.
4. Анімація та її роль в роботі готельного комплексу.

## 10. Методи 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 (комбіновані завдання: тестові та відкриті питання). 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 залік 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.

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 складати залік з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

Методи контролю включають:

**Оцінювання** здійснюється за трьома складовими:

- контроль за виконання модульних завдань (письмові роботи);
- контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру (практичні заняття);
- контроль індивідуальної (самостійної) 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 60 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 30 балів.

**Оцінювання індивідуальної (самостійної) роботи** здійснюється у межах від 0 до 10 балів:

10 – за самостійне опрацювання визначених тем (в індивідуальному порядку); за підготовку рефератів, есе, за темою.

## 11. Перелік питань для модульних контрольних робіт

### 3-й семестр

1. Сутність категорії «організація».
2. Організація виробництва (підприємства) ГГ: суть і завдання.
3. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
4. Історія розвитку світового готельного господарства.
5. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
6. Підтримка готельного бізнесу: міжнародний досвід.
7. Зародження готельної справи в Україні.
8. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
9. Готельні підприємства м. Києва .
10. Розвиток готельної справи в Криму та на західноукраїнських землях.
11. Сутність інтегрованих готельних ланцюгів, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
12. Тенденції розвитку: нові технології, глобалізація пропозиції та попиту, індивідуалізація обслуговування.
13. Шляхи інтеграції України в світове господарство.
14. Колективні і індивідуальні засоби розміщення готельного типу
15. Засоби розміщення не готельного типу
16. Засоби розміщення рекреаційної діяльності
17. Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення
18. Типи та види підприємств готельного господарства для відпочинку.
19. Загальна характеристика та особливості підприємств для відпочинку у готельному господарстві.
20. Функціонування лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
21. Існуючі різновиди лікувально-оздоровчих підприємств в готельному господарстві та їх особливості.
22. Історичні підходи до класифікації готелів.

23. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
24. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
25. Вимоги до різних категорій готелів України.
26. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
27. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
28. Критерії класифікації засобів розміщення.
29. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.

#### **4-й семестр**

1. Законодавчі акти, що регулюють діяльність готельного господарства.
2. Регулювання діяльності приватних закладів тимчасового розміщення.
3. Засоби державного регулювання – сертифікація та стандартизація, ДСТУ, застосування нормативів, технічних умов та регламентів.
4. Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.
5. Регулювання діяльності рекреаційних закладів.
6. Характеристика організаційно – правових форм та форм власності суб'єктів господарювання в готельному господарстві.
7. Форми управління підприємствами готельного господарства.
8. Форми об'єднань готельних підприємств.
9. Організаційно – правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.
10. Основні терміни та їх визначення.
11. Основні архітектурні стилі.
12. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
13. Інтер'єр як художня композиція.
14. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
15. Декоративне мистецтво в художньому оформленні в готельному приміщенні.
16. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.



- 17.Кольорові рішення в інтер'єрі.
- 18.Закон контрастів.
- 19.Типи кольорів за впливом на людину.
- 20.Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.
- 21.Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.
- 22.Функціональна організація приміщень.
- 23.Склад приміщень, що належать до житлової групи.
- 24.Характеристика типів та категорій номерів.
- 25.Склад приміщень побутового обслуговування.
- 26.Характеристика та основні вимоги до коридорів, холів.
- 27.Організація приміщень адміністративної групи.
- 28.Організація приміщень вестибюльної групи.
- 29.Організація приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.
- 30.Приміщення господарського і складського призначення.
- 31.Завдання відділу продовольчого й матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
- 32.Організація продовольчого постачання в готельному господарстві.
- 33.Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
- 34.Основні функції складського господарства.
- 35.Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
- 36.Види складських приміщень для збереження матеріально-технічних
- 37.Організація транспортного господарства.
- 38.Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.
- 39.Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
- 40.Система опалення, шляхи економії тепла.
- 41.Система вентиляції та кондиціонування.
- 42.Ліфтове господарство і його експлуатація.

**5-й семестр**

1. Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування.
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
3. Форми документів суворої звітності.
4. Правила внутрішнього трудового розпорядку готелю.
5. Посадові обов'язки працівників СПО.
6. Функціональні обов'язки адміністратора.
7. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
8. Функціональні обов'язки порт'є готелю.
9. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.
10. Функціональні обов'язки швейцара.
11. Стандарт роботи працівників СПО.
12. Бронювання основних та додаткових послуг в готелі.
13. Порядок розміщення споживачів готельних послуг.
14. Склад та функції поперхової служби готелю.
15. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
16. Функціональні обов'язки працівників служби.
17. Організація надання додаткових послуг.
18. Організація надання послуг харчування в засобах розміщення.
19. Організація торгівельно-побутових послуг в засобах розміщення .
20. Організація послуг бізнес-центрів і конференц-залів в засобах розміщення.
21. Організація транспортних послуг в засобах розміщення.
22. Організація екскурсійних послуг в засобах розміщення.
23. Організація рекреаційних послуг в засобах розміщення: лікувально-профілактичних, спортивно-оздоровчих, видовищно-розважальних, інформаційно-пізнавальних.
24. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.

25. Характеристика та організація інформаційних послуг.
26. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.
27. Корпоративна культура та програми лояльності.
28. Види та технологія прибиральних робіт на навколишній території.
29. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
30. Особливості прибирання освітлювальних приборів.
31. Організація готельного номеру та його обслуговування.
32. Прибиральні роботи у інших приміщеннях готелю.
33. Матеріали для прибиральних робіт, інвентар, механізми, обладнання.
34. Технологічний взаємоз'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.
35. Технологія прийому номера у проживаючих.
36. Складання актів на забуті речі та пошкодження готельного майна.

### **6-й семестр**

1. Основні групи працівників підприємства працівників готельного господарства.
2. Кваліфікаційна структура персоналу.
3. Основні форми праці в готельних підприємства, їх характеристики.
4. Організація планування праці працівників готельного господарства.
5. Робочий час – поняття та види.
6. Відхилення від нормального робочого часу.
7. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу.
8. Методи виміру затрат робочого часу та їх характеристика.
9. Баланс затрат робочого часу.
10. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного господарства.
11. Особливості раціональної організації праці працівників СПО.
12. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного

господарства.

13. Особливості раціональної організації праці працівників поєрхової служби готелю.
14. Сутність нормування праці в підприємстві готельного господарства.
15. Методи встановлення норм праці
16. Організація служби безпеки готельного господарства.
17. Працівники служби безпеки готельного господарства.
18. Технічні засоби безпеки.
19. Функції дозвілля.
20. Основні типи підприємств з дозвілля.
21. Ігорний бізнес як сегмент дозвілля.
22. Анімація та її роль в роботі готельного комплексу.

## 12. Перелік питань для підсумкового контролю знань

### 3-й семестр (залік)

30. Сутність категорії «організація».
31. Організація виробництва (підприємства) ГГ: суть і завдання.
32. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
33. Історія розвитку світового готельного господарства.
34. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
35. Підтримка готельного бізнесу: міжнародний досвід.
36. Зародження готельної справи в Україні.
37. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
38. Готельні підприємства м. Києва .
39. Розвиток готельної справи в Криму та на західноукраїнських землях.
40. Сутність інтегрованих готельних ланцюгів, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
41. Тенденції розвитку: нові технології, глобалізація пропозиції та попиту, індивідуалізація обслуговування.
42. Шляхи інтеграції України в світове господарство.
43. Колективні і індивідуальні засоби розміщення готельного типу
44. Засоби розміщення не готельного типу
45. Засоби розміщення рекреаційної діяльності
46. Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення
47. Типи та види підприємств готельного господарства для відпочинку.
48. Загальна характеристика та особливості підприємств для відпочинку у готельному господарстві.
49. Функціонування лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
50. Існуючі різновиди лікувально-оздоровчих підприємств в готельному господарстві та їх особливості.
51. Історичні підходи до класифікації готелів.

52. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
53. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
54. Вимоги до різних категорій готелів України.
55. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
56. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
57. Критерії класифікації засобів розміщення.
58. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.

#### **4-й семестр (іспит)**

43. Законодавчі акти, що регулюють діяльність готельного господарства.
44. Регулювання діяльності приватних закладів тимчасового розміщення.
45. Засоби державного регулювання – сертифікація та стандартизація, ДСТУ, застосування нормативів, технічних умов та регламентів.
46. Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.
47. Регулювання діяльності рекреаційних закладів.
48. Характеристика організаційно – правових форм та форм власності суб'єктів господарювання в готельному господарстві.
49. Форми управління підприємствами готельного господарства.
50. Форми об'єднань готельних підприємств.
51. Організаційно – правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.
52. Основні терміни та їх визначення.
53. Основні архітектурні стилі.
54. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
55. Інтер'єр як художня композиція.
56. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
57. Декоративне мистецтво в художньому оформленні в готельному приміщенні.
58. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.

- 59.Кольорові рішення в інтер'єрі.
- 60.Закон контрастів.
- 61.Типи кольорів за впливом на людину.
- 62.Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.
- 63.Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.
- 64.Функціональна організація приміщень.
- 65.Склад приміщень, що належать до житлової групи.
- 66.Характеристика типів та категорій номерів.
- 67.Склад приміщень побутового обслуговування.
- 68.Характеристика та основні вимоги до коридорів, холів.
- 69.Організація приміщень адміністративної групи.
- 70.Організація приміщень вестибюльної групи.
- 71.Організація приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.
- 72.Приміщення господарського і складського призначення.
- 73.Завдання відділу продовольчого й матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
- 74.Організація продовольчого постачання в готельному господарстві.
- 75.Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
- 76.Основні функції складського господарства.
- 77.Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
- 78.Види складських приміщень для збереження матеріально-технічних
- 79.Організація транспортного господарства.
- 80.Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.
- 81.Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
- 82.Система опалення, шляхи економії тепла.
- 83.Система вентиляції та кондиціонування.
- 84.Ліфтове господарство і його експлуатація.

**5-й семестр (залік)**

37. Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування.
38. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
39. Форми документів суворої звітності.
40. Правила внутрішнього трудового розпорядку готелю.
41. Посадові обов'язки працівників СПО.
42. Функціональні обов'язки адміністратора.
43. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
44. Функціональні обов'язки портьє готелю.
45. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.
46. Функціональні обов'язки швейцара.
47. Стандарт роботи працівників СПО.
48. Бронювання основних та додаткових послуг в готелі.
49. Порядок розміщення споживачів готельних послуг.
50. Склад та функції поверхової служби готелю.
51. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
52. Функціональні обов'язки працівників служби.
53. Організація надання додаткових послуг.
54. Організація надання послуг харчування в засобах розміщення.
55. Організація торгівельно-побутових послуг в засобах розміщення .
56. Організація послуг бізнес-центрів і конференц-залів в засобах розміщення.
57. Організація транспортних послуг в засобах розміщення.
58. Організація екскурсійних послуг в засобах розміщення.
59. Організація рекреаційних послуг в засобах розміщення: лікувально-профілактичних, спортивно-оздоровчих, видовищно-розважальних, інформаційно-пізнавальних.
60. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.



61. Характеристика та організація інформаційних послуг.
62. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.
63. Корпоративна культура та програми лояльності.
64. Види та технологія прибиральних робіт на навколишній території.
65. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
66. Особливості прибирання освітлювальних приборів.
67. Організація готельного номеру та його обслуговування.
68. Прибиральні роботи у інших приміщеннях готелю.
69. Матеріали для прибиральних робіт, інвентар, механізми, обладнання.
70. Технологічний взаємоз'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.
71. Технологія прийому номера у проживаючих.
72. Складання актів на забуті речі та пошкодження готельного майна.

### **6-й семестр (іспит)**

23. Основні групи працівників підприємства працівників готельного господарства.
24. Кваліфікаційна структура персоналу.
25. Основні форми праці в готельних підприємства, їх характеристики.
26. Організація планування праці працівників готельного господарства.
27. Робочий час – поняття та види.
28. Відхилення від нормального робочого часу.
29. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу.
30. Методи виміру затрат робочого часу та їх характеристика.
31. Баланс затрат робочого часу.
32. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного господарства.
33. Особливості раціональної організації праці працівників СПО.
34. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного

господарства.

35. Особливості раціональної організації праці працівників поперхової служби готелю.
36. Сутність нормування праці в підприємстві готельного господарства.
37. Методи встановлення норм праці
38. Організація служби безпеки готельного господарства.
39. Працівники служби безпеки готельного господарства.
40. Технічні засоби безпеки.
41. Функції дозвілля.
42. Основні типи підприємств з дозвілля.
43. Ігорний бізнес як сегмент дозвілля.
44. Анімація та її роль в роботі готельного комплексу.

### 13. Розподіл балів, які отримують студенти

#### 3-й семестр

Поточне тестування та самостійна робота									Модульна робота	Поточне оцінювання, самостійна, індивідуальна робота	Сума
Змістовий модуль №1											
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9			
4	5	4	5	4	5	5	5	4	60	40	100

#### 4-й семестр

Поточне тестування та самостійна робота												Модульна робота	Поточне оцінювання, самостійна, індивідуальна робота	Сума
Змістовий модуль №2								Змістовий модуль №3						
Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16	Т 17	Т 18	Т 19	Т 20	Т 21			
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	60	40	100

#### 5-й семестр

Поточне тестування та самостійна робота								Модульна робота	Поточне оцінювання, самостійна, індивідуальна робота	Сума
Змістовий модуль №4										
Т 22	Т 23	Т 24	Т 25	Т 26	Т 27	Т 28	Т 29			
5	5	5	5	5	5	5	5	60	40	100

**6-й семестр**

Поточне тестування та самостійна робота							Модульна робота	Поточне оцінювання, самостійна, індивідуальна робота	Сума
Змістовий модуль №5									
Т 30	Т 31	Т 32	Т 33	Т 34	Т 35	Т 36			
6	6	5	6	6	5	6	60	40	100

Оцінювання навчальних досягнень студентів здійснюється за такою шкалою:

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>		
60-63	<b>E</b>	задовільно	не зараховано
35-59	<b>FX</b>	незадовільно	
0-34	<b>F</b>	незадовільно	

## 14. Рекомендована література

### Базова література

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства/ С. І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: учебник/ СИ. Байлик. - 2-е изд. - К: Дакор, 2009. - 368 с.
3. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация/ СИ.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 332с.
4. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание/ СИ.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 344с.
5. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация/ СИ.Байлик. -Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 298с.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп./ В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник/ М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с
8. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник/ МГ Бойко - К.: КНТЕУ, 2015.
9. Бойко М., Супрунова Є. Холістичний маркетинг на підприємствах готельного господарства / М. Бойко, Є. Супрунова - Вісник КНТЕУ, №1 2013, С. 55-64.
10. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес/ В.В. Бородина. - М. : Кн. мир, 2003. -267 с.
11. Бекетова О.М. Організація готельного господарства/ О. М. Бекетова. -
12. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник/ Ю.Ф.Волков. -Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 352 с.
13. Мальська М. П. Туристичний бізнес : теорія та практика : підручник для ВНЗ / М. П. Мальська, В. В. Худо ; Міністерство освіти і науки України ; Львівський національний університет імені Івана Франка. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 365 с.
14. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування: Підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К. : Знання, 2011. — 366 с.
15. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб./ Х.И.Роглев. - К. : Кондор, 2005.-408 с.
16. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах/ Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
17. Туризм и гостиничное хазяйство/ под ред. Л.П. Шматько. - Ростов н/Д : МарТ, 2005. -352 с
18. Туризм і готельне господарство: підручник/ О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. - 400 с
19. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.

20. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. - 520 с.

### Допоміжна література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 360 с.
2. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации: Практическое пособие кадровика. - М.: Экономика, 2003. - 703 с.
3. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр "Академія", 2006. -311 с.
4. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. - К.: Центр інформаційних технологій. - 2006. - 292 с.
5. Бакеренко Н. П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії [Електронний ресурс] / Н. П. Бакеренко // Науковий вісник НЛТУ України. - 2013. - Вип. 23.15. - С. 168-176. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvnltu\\_2013\\_23.15\\_30.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvnltu_2013_23.15_30.pdf)
6. Білик Е.В.Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.- Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2005.
7. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
8. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. - М: Книжный мир, 2001. - 165 с.
9. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
10. Браймер Р.А.Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.- М.: Аспект Пресс, 1995.
11. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. -Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 348 с.
12. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
13. Виноградная, Е. Клиент всегда прав, так ли это? / Е. Виноградная // Отельер & Ресторатор. – 2013. – № 6. – С. 52–53.
14. Гаврищук, М. Как сохранить и приумножить клиентуру / М. Гаврищук // Гостиничное дело. – 2013. – № 1. – С. 28?33.
15. Годунова, А. Доверяй, но проверяй: контроль выселения гостя из номера / А. Годунова // Академия гостеприимства. – 2015. – № 3/4. – С. 12–16.
16. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". - Київ 2009 - 244 с.

17. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
18. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2006. - 392 с.
19. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. - К.; Атака, 2004. - С. 3-29.
20. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред.. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.
21. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования. -М: Академия, 2002. - 208 с.
1. Навч.посіб./ За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
22. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
23. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. і доп. - К.: Знання, 2006.
24. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навч.посіб. - К.: Кондор, 2005.- 408 с.
25. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
26. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.-304 с.
27. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
28. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала гостиничного комплексу. - 2-е изд. - М.: Финпресс, 2000. - 203 с.
29. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.П. Шматько. - М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. - 346 с.
30. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Чудновского А.Д. - М.: Тандем, 2003. - 447 с.
31. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К.Федорченка. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.
32. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие./ Пер. с англ. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 463 с.
33. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
34. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. - К.: Вища школа, 2002. - 195 с.
35. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 174 с.
36. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
37. Чорненька Н.В.Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник.-К.:

Атака, 2006.

38. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб.і доп.- К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.
39. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. -2-е изд., перераб. и доп. - М.: РДЛ, 2006. - 328 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.ukrhotels.net>
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://infotravel.com.ua>
5. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленные гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.all-biz.info>
8. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>