

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
проректор з науково-педагогічної роботи
_____ М.І. Мальований
«_____» _____ 2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація готельного господарства»

Освітній рівень: *бакалавр*

Спеціальність: *241 Готельно-ресторанна справа*

Факультет: *менеджменту*

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» для здобувачів вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Умань: Уманський НУС, 2019. – 30 с.

Розробник: к. е. н., доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи _____ Непочатенко В.О.

Робоча програма затверджена на засіданні
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від. “ _____ ” _____ 2019 року № _____

Завідувач кафедри _____ (Транченко Л.В.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 2019 року

Схвалено методичною комісією факультету менеджменту

Протокол від. “ _____ ” _____ 20__ року № _____

“ _____ ” _____ 20__ року Голова _____ (Гоменюк М.О.)

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 10,5	Галузь знань <u>1401«Сфера обслуговування»</u>	<u>Нормативна</u>
	Спеціальність 241 <u>«Готельно-ресторанна справа»</u> (шифр і назва)	
Модулів – 1	Освітній рівень: бакалавр	Рік підготовки:
Змістових модулів – 9		2,3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання <u>реферат</u> (назва)		Семестр
Загальна кількість годин -315 Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента - 4		4-6-й
		Лекції
		98 год.
		Практичні, семінарські
		100 год.
		Самостійна робота
		117 год.
		Вид контролю: залік, екзамен, курсова робота

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сучасний стан економіки, розвиток нових форм господарювання висувають підвищені вимоги до фахівців з вищою освітою. Вони повинні мати не тільки різнобічні знання, високу культуру, але й вміння творче мислити, вибирати оптимальні варіанти рішення практичних задач з урахуванням новітніх досягнень науково-технічного прогресу.

Враховуючи, що готельне господарство України є важливою складовою сфери туризму, яка володіє достатньо розвиненою функціональною системою, то головним її завданням є забезпечення високого рівня комфорту, якості обслуговування туристів. Разом з тим обов'язковим завданням є досягнення його рентабельної діяльності.

Вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» спрямовано на формування у студентів сучасного типу ділового мислення, набуття професійної компетентності, діловитості, підприємливості, ініціативності та бачення перспективи у вирішенні практичних питань, які ґрунтуються на сучасному прогресивному досвіді у своїй галузі.

Крім вивчення теоретичних питань з дисципліни «Організація готельного господарства», передбачається також виконання курсової роботи, проходження організаційної виробничої практики, підготовка наукових повідомлень, виконання індивідуальних завдань, проведення презентацій, тестування, проведення науково-дослідної студентської роботи з питань удосконалення організації роботи готельного господарства в сучасних умовах.

Об'єктом вивчення дисципліни є організація функціонування підприємства готельного господарства на ринку, як невід'ємної частини сфери туризму України.

Предметом вивчення дисципліни є розвиток готельного господарства; типізація підприємств; класифікація; організація приміщень у підприємствах готельного господарства; інтер'єр; технологія прибиральних робіт; основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення; організація і технологія обслуговування в готельному господарстві; організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення; організація праці в готельному господарстві.

Головна мета дисципліни «Організація готельного господарства» полягає у засвоєнні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, а також сприйнятті ними готельного господарства, як невід'ємної частини сфери туризму України, що 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.

Завданням дисципліни «Організація готельного господарства» є теоретична і практична підготовка студентів з питань:

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства за типами та категоріями;
- організація приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організація обслуговування клієнтів на підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація праці в готельному господарстві;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства та його контроль.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен **оволодіти** такими **компетентностями**:

- Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя
- Здатність діяти соціально-відповідально та свідомо;
- Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- Навики здійснення безпечної діяльності;
- Здатність аналізувати тенденції розвитку індустрії гостинності;
- Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного бізнесу та відстежувати зміни;
- Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного бізнесу;
- Здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно господарства;
- Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;
- Здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності;
- Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного бізнесу;
- Розуміння основних факторів, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організація приміщень в підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- організація обслуговування клієнтів у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація праці в готельному господарстві;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

Програмними результатами навчання з дисципліни є:

- Називати та відтворювати основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та бізнесу.
- Визначати базові теоретичні поняття з організації сервісно-виробничих процесів та діяльності суб'єктів готельного бізнесу
- Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного бізнесу
- Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності
- Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісно-виробничі процеси готельного бізнесу
- Розробляти нові послуги (продукцію) використовуючи технології виробництва та обслуговування споживачів
- Розуміти сутність методів контролю якості продуктів та послуг закладів готельного господарства
- Проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельного господарства, санаторно-курортних закладах

- Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, визначати їх завдання та необхідні посади, кваліфікаційний рівень, координувати їх діяльність
- Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів
- Організовувати роботу відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки в закладах готельного господарства при їх експлуатації
- Здійснювати всі необхідні кваліфікаційні операції відповідно до етапів гостьового циклу;
- Організовувати обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- Організовувати працю персоналу в готельному господарстві;
- Організовувати роботу та встановлювати інформаційний зв'язок між основною, допоміжною та додатковою службами готелю;
- Розробляти ефективні мотиваційні системи для різних категорій персоналу та проводити заходи з підвищення рівня культури персоналу.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМ 1. Розвиток готельного господарства

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: давній період (IV тис. до н.е.–476 рік н.е.); період середньовіччя (V–XV ст. 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. Вплив релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів у 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.

Тема 2. 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 корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного з основних торговельних центрів, що стояли на перехресті шляхів 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 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

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

Тема акцентує увагу на наступних 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 наступних 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.

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.

ЗМ 2. Типізація підприємств готельного господарства

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Основи діяльності готельного господарства – надання ночівлі. Готельне господарство – невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища,

надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі, їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку; створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері та поза ним; створення умов для відпочинку дорослих дітей; організація спортивно-оздоровчих занять.

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, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, які 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 бото-кемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і 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.

ЗМ 3. Класифікація підприємств готельного господарства

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 у 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності 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, що притаманні міжнародній та вітчизняній практиці.

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 5-ти зіркових до 1-но 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.

ЗМ 4. Організація приміщень на підприємствах готельного господарства

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. 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; ресторанного 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 11. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для приби-

рального 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. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об’ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов’язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверххах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. 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. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

ЗМ 5. Інтер’єр у готельному господарстві

Тема 13. Архітектура та інтер’єр підприємств готельного господарства

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

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер’єру 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 14. 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. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 15. 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. Оздоблювальні матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

ЗМ 6. Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві

Тема 16. 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 та нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт:

- поточне щоденне прибирання;
- проміжне прибирання;
- прибирання номерів після виїзду гостей;
- генеральне прибирання;
- ведення білизняного господарства;
- використання засобів для миття і чищення.

Нормативні документи: «Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».

Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання та дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному

господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибіракування і списування білизни.

ЗМ 7. Організація і технологія обслуговування в готельному господарстві

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість–послуга–середовище гостинності».

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 19. 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 ліжок-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, продовження перебування в номері, 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 порт'є: 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 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристам. Відповідальність готельних

господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Тема 22. Організація надання додаткових послуг підприємствами 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, які подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби на підприємствах готельного господарства:

- організація оснащення приміщень, комунікацій;
- забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби;
- організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей;
- система 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.

Тема 24. 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, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні правила для готельної професії.

ЗМ 8. Організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення

Тема 25. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

Завдання, зміст і основні напрямки 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 в готельному господарстві різних форм власності у сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств ресторанного господарства 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 26. Організація складського та 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 у 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 27. 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 проведення 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, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Тема 28. Організація санітарно-технічного та 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. Сміттепроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві та 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.

ЗМ 9. Організація праці в готельному господарстві

Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах 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 30. Робочий час працівників підприємств 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. Режим 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 31. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

Раціональна організація праці – суть, завдання. Система Тейлора – зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрямки 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.

Структура робочого часу. Зміст, завдань 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.

4. СТРУКТУРА ЗМІСТУ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин за видами занять				
		разом	аудиторні		позааудиторні	
			лекції	практичні	ІКР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
	4 семестр					
	ЗМ 1. Розвиток готельного господарства					
1	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	13	2	2		9
2	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	13	2	2		9
3	Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	13	2	2		9
	ЗМ 2. Типізація підприємств готельного господарства					
4	Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	13	2	2		9

5	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	13	4	4		5
6	Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	13	4	4		5
7	Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	12	2	2		8
		90	18	18		54
	5 семестр					
	ЗМ 3. Класифікація підприємств готельного господарства					
8	Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	14	4	4		6
9	Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	14	4	4		6
	ЗМ 4. Організація приміщень на підприємствах готельного господарства					
10	Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	14	4	4		6
11	Тема 11. Організація приміщень житлової групи	14	4	4		6
12	Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	14	4	4		6
	ЗМ 5. Інтер'єр у готельному господарстві					
13	Тема 13. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства	15	6	6		3
14	Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства	11	4	4		3
15	Тема 15. Кольори в інтер'єрі	13	4	6		3
	ЗМ 6. Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві					
16	Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	11	4	4		3

17	Тема 17. Технологія приби- ральних робіт у житлових групах приміщень	15	6	6		3
		135	44	46		45
	6 семестр					
	ЗМ 7. Організація і технологія обслуговування в готельному господарстві					
18	Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	5	2	2		1
19	Тема 19. Технологія при- йому та розміщення турис- тів у засобах розміщення	9	4	4		1
20	Тема 20. Організація ро- боти служби прийому, роз- міщення та обслуговування	9	4	4		1
21	Тема 21. Організація обслу- говування на житлових поверхах	5	2	2		1
22	Тема 22. Організація на- дання додаткових послуг підприємствами готельного господарства	9	4	4		1
23	Тема 23. Організація ін- формаційного обслугову- вання на підприємствах готельного господарства	5	2	2		1
24	Тема 24. Культура обслу- говування в готельному господарстві	6	2	2		2
	ЗМ 8. Організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення					
25	Тема 25. Організація про- довольчого і матеріально- технічного постачання в готельному господарстві	6	2	2		2
26	Тема 26. Організація складського і тарного господарства	6	2	2		2
27	Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств	7	4	2		1
28	Тема 28. Організація са- нітарно-технічного і інже- нерно-технічного обслуго- вування в готельному господарстві	6	2	2		2
	ЗМ 9. Організація праці в готельному господарстві					
29	Тема 29. Особливості ор- ганізації праці на підпри-	7	2	4		1

	ємствах готельного господарства					
30	Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	5	2	2		1
31	Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	5	2	2		1
		90	36	36		18
	<i>Усього</i>	315	98	100		117

5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

1	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	2
2	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	2
3	Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2
4	Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	2
5	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	4
6	Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	4
7	Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	2
8	Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	4
9	Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	4
10	Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	4
11	Тема 11. Організація приміщень житлової групи	4
12	Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	4
13	Тема 13. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства	6
14	Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного	4

	господарства	
15	Тема 15. Кольори в інтер'єрі	6
16	Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень	4
17	Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	6
18	Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2
19	Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	4
20	Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування	4
21	Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах	2
22	Тема 22. Організація надання додаткових послуг підприємствами готельного господарства	4
23	Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства	2
24	Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві	2
25	Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	2
26	Тема 26. Організація складського і тарного господарства	2
27	Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств	2
28	Тема 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	2
29	Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства	4
30	Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	2
31	Тема 31. Рациональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	2

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

1	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	9
2	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	9
3	Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	9
4	Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	9
5	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	5
6	Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	5
7	Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства	8
8	Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	6
9	Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України	6
10	Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	6
11	Тема 11. Організація приміщень житлової групи	6
12	Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	6
13	Тема 13. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства	3

14	Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства	3
15	Тема 15. Кольори в інтер'єрі	3
16	Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групі приміщень	3
17	Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	3
18	Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	1
19	Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	1
20	Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування	1
21	Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах	1
22	Тема 22. Організація надання додаткових послуг підприємствами готельного господарства	1
23	Тема 23. Організація інформаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства	1
24	Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві	2
25	Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	2
26	Тема 26. Організація складського і тарного господарства	2
27	Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств	1
28	Тема 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	2
29	Тема 29. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства	1
30	Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства	1
31	Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	1

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Однією із форм індивідуальної творчої роботи студентів є написання та захист реферату. Кожний студент протягом семестру повинен підготувати і захистити реферат.

Мета написання реферату полягає в тому, щоб навчити студентів пов'язувати теорію із практикою, користуватися літературою, статистичними даними, а також популярно викладати складні питання.

Орієнтовна тематика рефератів

1. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.
2. Готельне господарство світових регіонів (Африка, Америка, Східна Азія, район Тихого океану, Європа, Близький Схід).
3. Сучасний стан готельного господарства України.
4. Характеристика основних типів готелів у світовій практиці.
5. Закордонний досвід типізації готелів.
6. Місцезнаходження як фактор впливу на тип готелю.
7. Характеристика основних вимог до готелів.
8. Обслуговуючий контингент як фактор впливу на тип готелю.
9. Строк перебування як фактор впливу на тип готелю.
10. Особливості організації ділових готельних господарств.

11. Особливості організації транзитних готельних господарств.
12. Особливості організації сімейних готельних господарств.
13. Особливості організації курортних готельних господарств.
14. Особливості організації туристично-екскурсійних готельних господарств.
15. Особливості організації спеціалізованих туристичних готельних господарств.
16. Особливості організації туристично-спортивних готельних господарств.
17. Особливості організації засобів розміщення для масового туризму.
18. Французька система класифікації готельних господарств.
19. Основні вимоги до класифікації готельних господарств.
20. Комфортність – якісна характеристика номеру.
21. Сучасні вимоги до персоналу готельних господарств різних типів.
22. Характеристика єдиних вимог до всіх типів готельних господарств.
23. Порядок встановлення категорійності номеру. Основні умови і порядок атестації готельних господарств в Україні.
24. Особливості організації приміщень житлової групи у готелях різних типів.
25. Основні вимоги до організації номерного фонду готельних господарств різної категорійності.
26. Функціональні зони вестибulyної групи приміщень готельного господарства.
27. Організація приміщення складської групи готельного господарства великої місткості.
28. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства.
29. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення у готельних господарствах.
30. Організація зон відпочинку для мешканців готельного господарства.
31. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування в готельному господарстві.
32. Ресторанне господарство як складова частина індустрії туризму.
33. Особливості організації харчування туристів у різних типах готельних господарств.
34. Організація праці ресторанів у готелях ділового призначення.
35. Організація праці барів при готельних господарствах.
36. Атестація підприємств ресторанного господарства при готельних господарствах.
37. Закордонний досвід організації харчування туристів.
38. Особливості харчування туристів із країн Азії.
39. Особливості харчування туристів із країн Близького Сходу.
40. Контроль якості і утримання номерного фонду готельного господарства.
41. Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу під час виконання прибиральних робіт.
42. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.
43. Поняття обслуговування як діяльності виконавця у безпосередньому контакті зі споживачем послуг.
44. Різноманітні послуги, що надаються в готельному господарстві.
45. Закордонний досвід організації додаткових послуг у готельному господарстві.
46. Соціально-культурні послуги в готельному господарстві.
47. Організація продажу туристичних послуг.
48. Особливості прийому іноземних туристів у м. Київ.
49. Організація служби обслуговування в п'яти- і чотиризіркових готелях.
50. Організація надання безкоштовних основних послуг у готельному господарстві.
51. Організація побутових послуг при готелі і способи їх розширення.
52. Організація автотранспортного обслуговування при готелях.
53. Організація авіатранспортного обслуговування туристів.
54. Договірні взаємовідносини між готельним господарством і автотранспортним

підприємством із обслуговування туристів.

55. Організація телефонного зв'язку в готелях.
56. Телефонний сервіс і його значення.
57. Значення інформаційного обслуговування в готельному господарстві.
58. Рекламно-інформаційна діяльність на макрорівні і мікрорівні.
59. Організація додаткових послуг у ресторанах при готелях.
60. Організація обслуговування туристів у ресторанах типу «шведської лінії».
61. Організація обслуговування за типом кейтерингу.
62. Автоматизація процесу прийому і розміщення в готелях.
63. Значення автоматизації технологічних процесів у готельному господарстві.
64. Порядок бронювання і резервування місць у готелях.
65. Закордонний досвід бронювання і резервування місць у готелях.
66. Психологія обслуговування в готельному господарстві.
67. Естетика готельного господарства.
68. Культура поведінки працівників готелю.
69. Соціально-економічна роль реклами.
70. Засоби масової інформації як вид реклами в готельному господарстві.
71. Паблік релейшинз як основний засіб реклами в сучасних умовах.
72. Міжнародні ярмарки і їх значення.
73. Закордонний досвід організації реклами в готельному господарстві.
74. Методи вивчення попиту.
75. Попит як соціально-економічна категорія.
76. Попит на послуги готельного господарства.
77. Вплив цінового фактора на попит готельних послуг.
78. Особливості продовольчого постачання в сучасних умовах.
79. Особливості матеріально-технічного постачання в сучасних умовах.
80. Особливості укладання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності.
81. Складське господарство і його функціональне призначення.
82. Умови збереження матеріальних цінностей у готельному господарстві.
83. Організація праці складських приміщень у готельному господарстві.
84. Характеристика транспортних засобів, що використовуються в готельному господарстві.
85. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.
86. Організація праці з нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів.
87. Стан матеріально-технічної бази готельного господарства.
88. Джерела фінансування матеріально-технічної бази готельного господарства в сучасних умовах.
89. Організація метрологічної служби в готельному господарстві.
90. Основні вимоги до санітарного стану приміщень і навколишньої території готельного господарства.
91. Облік витрат води і шляхи її економії в готельному господарстві.
92. Основні вимоги до користування внутрішнім каналізаційним обладнанням.
93. Організація регулювання системи опалення і способи економії тепла.
94. Характеристика системи вентиляції в готельному господарстві.
95. Організація внутрішнього зв'язку в готельних господарствах у сучасних умовах.
96. Організація праці диспетчерських служб у готельному господарстві.
97. Тип меблів і їхнє розміщення в номерах готельного господарства.
98. Інтер'єр вестибulyної групи приміщень.
99. Інтер'єр віталень, холів.
100. Освітлення природне і штучне в інтер'єрі.

101. Освітлювальна архітектура інтер'єру.
102. Психофізичний вплив кольору на людину.
103. Кольорове рішення приміщень житлової групи в готельних господарствах.
104. Озеленення приміщень готельного господарства.
105. Декоративно-монументальний розпис в інтер'єрі.
106. Декоративно-монументальні вітражі в інтер'єрі.
107. Скульптура в інтер'єрі.
108. Декоративні тканини в інтер'єрі.
109. Скорочення тривалості робочого часу працівників готельного господарства.
110. Відхилення від нормального робочого часу в готельному господарстві.
111. Особливості організації праці в готельному господарстві.
112. Норми праці в готельному господарстві.
113. Естетика праці.
114. Творча активність персоналу і її вплив на результати праці.
115. Раціоналізація і винаходи.
116. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
117. Порядок проведення фотографії робочого часу та її аналіз.
118. Організація нормування праці у готельному господарстві.

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

В рамках вивчення дисципліни передбачається проведення лекцій, семінарів, самостійної та індивідуальної роботи студентів.

Лекція є основною формою навчального процесу. Мета лекції – розкрити основні положення теми, досягнення науки, з'ясувати невирішені проблеми, узагальнити досвід роботи, дати рекомендації щодо використання основних висновків за темами на практичних заняттях.

Лекція має структуру набуття нових знань і містить такі елементи:

- вступ, де дається мотивація навчання, чітке формулювання теми лекції та постановка завдання;
- викладення в логічній послідовності окремих частин лекції;
- висновки, що дають можливість осмислити лекцію в цілому і виділити основну ідею;
- конкретне завдання на самостійну роботу;
- відповіді на запитання.

Основні вимоги до лекції:

- високий теоретичний рівень інформації, посилення на законодавчі та нормативні акти, на нові досягнення науки;
- розкриття наукових засад курсу;
- зв'язок теорії з практикою, зосередження уваги студентів на питаннях, які вирішуються у світлі сучасних вимог;
- рекомендації до поглибленого самостійного вивчення тем, необхідних для практичної роботи.

Передбачається застосування таких видів лекцій: вступної, тематичних та підсумкової; залежно від методів викладу навчального матеріалу: монологічних, проблемних, лекцій-бесід тощо.

Семінарське заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Учасники заняття аналізують проблему, виявляють причинно-наслідкові зв'язки, висувають шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання і дискутують.

Проводиться, як правило, зі студентами, які мають відповідну підготовку й досвід самостійного вивчення складних наукових і практичних проблем

Основні вимоги до семінару:

- продуманість змісту теми, її проблем та методики обговорення;
- визначення цілей, дидактичних і виховних завдань заняття;
- проблемна постановка запитань;
- увага до стрижневих питань та логіки їх розкриття;
- постійне керування перебігом семінару, створення атмосфери невимушеності, полемічності й творчої активності;
- стимулювання дискусії;
- забезпечення всебічного розгляду й аналізу навчальних проблем, об'єктивна оцінка виступів і відповідей, своєчасне їх коригування;
- орієнтація студентів на подальшу самостійну роботу над навчальним матеріалом тощо.

Самостійна робота студентів полягає у вивченні та опрацюванні наукової, навчально-методичної літератури, законодавчих і нормативних актів, виконанні навчальних завдань.

У процесі самостійної роботи студенту необхідно вивчити за допомогою рекомендованої літератури весь матеріал, передбачений програмою курсу.

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для забезпечення оцінювання студентів проводиться поточний (модульний) та підсумковий (екзамен) контроль.

Модульний контроль передбачає перевірку стану засвоєння визначеної системи елементів знань та вмінь студентів з того чи іншого модулю.

При контролі систематичності та активності роботи на семінарських заняттях оцінюванню в балах підлягають: рівень знань, необхідний для виконання лабораторних робіт; повнота, якість і вчасність їх виконання та результати захисту; рівень знань, продемонстрований у відповідях і виступах на семінарських заняттях; активність при обговоренні питань, що винесені на семінарські заняття; результати експрес-контролю тощо.

При виконанні модульних (контрольних) завдань оцінюванню в балах підлягають теоретичні знання і практичні уміння, яких набули студенти після опанування певного модуля. Модульний контроль проводиться письмово у формі тестів, розв'язання практичних завдань під час проведення контрольних робіт.

Результати поточно-модульного контролю виставляються в журналах обліку роботи викладача.

Повторне виконання модульних контрольних робіт та індивідуальних завдань на вищу кількість балів дозволяється, як виняток, з поважних причин за погодженням викладача, який викладає дисципліну, з дозволу декана факультету до початку підсумкового контролю (екзамену).

У разі невиконання певних завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студенти мають право, з дозволу лектора за поданням викладача, який проводить практичні заняття, скласти їх до останнього семінарського заняття. Час і порядок складання визначає викладач, що веде практичні заняття.

У разі, коли студент не з'явився на проведення модульної контрольної роботи без поважних причин, він отримує нуль балів.

Перездача модульного контролю допускається у строки, які встановлюються викладачем.

Знання студента з певного модуля вважаються незадовільними, за умови коли сума балів його поточної успішності та за модульний контроль складають менше 61% від максимально можливої суми за цей модуль. В такому випадку можливе повторне перескладання модуля у терміни встановлені викладачем.

Рейтингова сума балів з навчальної дисципліни після складання модулів та

підсумкового контролю виставляється як сума набраних студентом балів протягом семестру та балів набраних студентом на підсумковому контролі.

До підсумкового контролю допускаються студенти, які виконали всі модульні контролі, передбачені для даної навчальної дисципліни і за рейтинговим показником набрали не менш як 35 балів.

Підсумковий контроль забезпечує оцінку результатів навчання студентів на заключному етапі вивчення дисципліни і проводиться відповідно до навчального плану у вигляді екзамену в термін, встановлений графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному даною робочою програмою навчальної дисципліни. Форма проведення контролю є комбінованою (передбачає усну відповідь на два теоретичних питання і письмово на одне тестове завдання). Зміст і структура контрольних завдань, екзаменаційних білетів та критерії оцінювання визначаються рішенням кафедри.

Якщо у підсумку студент отримав за рейтинговим показником оцінку "FX", то він допускається до повторного складання підсумкового контролю з дисципліни. Студент, допущений до повторного складання підсумкового контролю зобов'язаний у терміни, визначені деканатом, перездати невиконані (або виконані на низькому рівні) завдання поточно-модульного контролю, виконати модульні контролі і скласти підсумковий контроль. Рейтинговий показник студента з навчальної дисципліни при цьому визначається за результатами повторного складання підсумкового контролю і не впливає на загальний рейтинг студента.

У разі отримання студентом за рейтинговим показником оцінки "F", то він повинен пройти повторний курс вивчення цієї дисципліни протягом наступного семестру (навчального року) за графіком, встановленим деканатом. Бали, отримані студентом при вивченні дисципліни у попередній період, анулюються.

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	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
------	---	--	--

Критерії оцінювання курсової роботи відповідно до вимог кредитно-трансферної системи

Критерії за якими оцінюється робота	Рейтинговий бал	Бал перевірки
1. Перевірка курсової роботи	70	
- відповідність змісту курсової роботи завданню та вимогам навчально-методичних рекомендацій щодо її виконання	45	
- самостійність вирішення поставленої задачі, виконання розрахунків, графіків, таблиць	10	
- наявність елементів наукового – дослідного характеру	5	
- використання комп'ютерних технологій	5	
- відповідність стандартам оформлення	5	
2. Захист курсової роботи	30	
- доповідь	10	
- правильність відповідей на поставлені запитання	20	
Всього	100	

10. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ПРИ РЕЙТИНГОВІЙ СИСТЕМІ ОЦІНЮВАННЯ

										Вид підсумкового контролю		Загальна сума																	
3М1 30				3М2 40						МК		залік		100															
Т1		Т2		Т3		Т4		Т5		Т6		Т7			30														
10		10		10		10		10		10		10																	
3М3 4				3М4 6				3М5 6				3М6 4				МК		екзамен		100									
Т8		Т9		Т10		Т11		Т12		Т13		Т14		Т15		Т16		Т17			22	30							
2		2		2		2		2		2		2		2		2		2											
3М7 14							3М8 8					3М9 6																	
18		Т19		Т20		Т21		Т22		Т23		Т24		Т25		Т26			Т27		Т28		Т29		Т30		Т31		
2		2		2		2		2		2		2		2		2			2		2		2		2		2		

11. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Непочатенко В.О. Методичні рекомендації до семінарських занять з дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів денної форми навчання / В.О. Непочатенко – Умань, 2019. – 40 с.

2. Непочатенко В.О. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» студентами денної форми навчання / В.О. Непочатенко – Умань, 2019. – 30 с.

12. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. 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.

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик. – 2-е изд. - К. : Дакор, 2009. – 368 с.

3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.

4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.

5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003,

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. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородин. – М. : Кн. мир. 2003. – 267 с.

9. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н Д : Феникс. 2004. – 352 с.

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

11. Роглев Х.П. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. Х.Й. Роглев. – К. : Кондор. 2005. – 408 с.

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

13. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – Ростов н/Д : МарТ. 2005. – 352 с,

14. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. і за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лукьянова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001.

Допоміжна

1. Агеева О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
3. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
4. Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.
5. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.
6. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.
7. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.

Інформаційні ресурси

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.
3. ЛігаЗакон [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.liga.net
4. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
5. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
6. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
7. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.
8. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.towd.com.
9. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
10. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
11. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : **Ошибка! Недопустимый объект**

гіперссылки. ://vi-leghas.ua /content/view/3404/36/.

12. Сайт державної туристичної організації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

13. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

14. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.

15. Туристическая библиотека [Електронний ресурс]. – Режим доступа : www.tourlib.columb.net.ua.

16. Украинское право [Електронний ресурс]. – Режим доступа : www.ukrpravo.com.ua.

17. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.cnnhotels.com>.