

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра туризму та готельного господарства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
і навчальної роботи та рекрутації,
проф. Гаврилюк С. В. _____
_____ 2017 р.

Організація готельного господарства

РОБОЧА ПРОГРАМА

нормативної навчальної дисципліни

підготовки освітнього ступеня «Бакалавр»

напряму підготовки 6.140103 «Туризм»

Робоча програма навчальної дисципліни «*Організація готельного господарства*» для студентів ОКР «Бакалавр» спеціальності 6.140103 «Туризм».

03.02. 2017. – 25 с.

Розробник:

Єрکو Ірина Володимирівна – доцент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук.

Рецензент:

Мельнійчук Михайло Михайлович – декан географічного факультету Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки кандидат географічних наук, доцент

Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства,
протокол № ____ від ____ .20 ____ р.

Завідувач кафедри
д. геогр. н., професор

Ільїн Л. В.

Робоча програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною комісією географічного факультету
протокол № ____ від ____ .20 ____ р.

Голова науково-методичної
комісії географічного факультету

Поручинський В. І.

Робоча програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною радою університету

протокол № ____ від ____ . ____ . 2017 р.

©, Єрко І. В.

2017

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування знаків	Галузь знань, напрямок підготовки, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна
Кількість кредитів 10,5	Галузь знань: 1401 «Сфера обслуговування»	нормативна
	напряму підготовки 6.140103 «Туризм»	
Модулів 8	Туризм	Рік підготовки 2
Змістових модулів 8		Семестр 4-6
ІНДЗ: –		Лекції 70 год.
Загальна кількість годин 315		Практичні (семінари) 70 год.
Тижневих годин (для денної форми навчання): аудиторних <u>7,78</u> самостійної роботи <u>8,61</u> консультації <u>1,11</u>	Бакалавр	Самостійна робота 155 год.
		Консультації 20 год.
		Форма контролю: <u>залік (5 сем.), екзамен (6 сем.)</u>

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Курс «Організація готельного господарства» вивчається студентами галузі знань: 1401 – Сфера обслуговування, напряму підготовки – 6.140103 «Туризм». На другому курсі навчання. На вивчення навчальної дисципліни відводиться 315 годин (10,5 кредитів ECTS), у тому числі 140 – на аудиторні заняття (70 лекційних годин, 70 практичних). Курс належить до циклу навчальних дисциплін професійної та практичної підготовки.

Метою вивчення дисципліни є засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання готельних послуг, а також формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики в готелях, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях..

Для досягнення мети необхідно виконати такі *завдання*:

- сформувати у студентів знання необхідні для організації закладів готельного господарства.

- підготувати студентів до самостійних вирішень практичних та теоретичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні *знати*:

- особливості організації готельного господарства у світі;
- основні поняття в галузі готельного господарства;
- класифікацію підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- основні фонди підприємств готельного господарства;
- організацію приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організацію і технологію обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організацію прибиральних робіт на підприємствах готельного господарства;
- основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організацію праці в готельному господарстві.

Після засвоєння програми курсу 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.
- використовувати різні форми постійного підвищення власної кваліфікації;
- дотримуватися етики ділового спілкування.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовний модуль I. Теоретичні основи та історія розвитку готельного господарства

Тема 1. Зміст основних понять готельного господарства

Терміни та визначення понятійного апарату та зміст основних понять готельного господарства

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.

Тема 3. Готельне господарство світу на сучасному етапі

Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Глобалізація системи гостинності.

Тема 4. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства

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

Тема 5. Поняття гостинності. Модель та основні концепції гостинності

Гуманітарна, технологічна, комерційна та функціональна концепції гостинності. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Глобалізація системи гостинності.

Змістовний модуль II. Класифікація засобів розміщення. Об'єднання готелів.

Тема 6. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги.

Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за ВТО. Типи готельних підприємств за призначенням.

Тема 7. Системи класифікації готелів у світі

Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.

Тема 8. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в Україні. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду

Тема 9. Спеціалізації готелів.

Характеристика спеціалізованих туристичних готелів та закладів розміщення. Курортні готелі і комплекси. Готелі на короткий термін перебування. Готелі полегшеного типу. Готелі для ділових людей. Готелі для молоді. Соціальні готелі.

Тема 10. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер.

Історія виникнення клубного відпочинку та системи таймера. Терміни і визначення у сфері клубного відпочинку. Концепція клубного відпочинку в режимі розділеного часу (таймер). Концепція клубного відпочинку в режимі реального часу. Види модулів в системі володіння відпочинком. Види клубів відпочинку. Вартість в системі володіння клубним відпочинком. Основні компанії з обміну відпочинком. Розвиток системи таймшеру в Україні.

Тема 11. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж

Поняття готельної мережі, готельного ланцюга, моделі організації готельної справи. МГА. Найбільші готельні мережі світу.

Змістовний модуль III. Основні фонди готельного господарства

Тема 12. Призначення готелів, їх розташування в структурі міста

Розвиток архітектурних форм будівлі готелю. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.

Тема 13. Основні фонди готельного господарства

Сутність матеріально-технічної бази. Основні і оборотні засоби готельного господарства. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.

Змістовний модуль IV. Структура та оснащення готельних комплексів

Тема 14-16. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд.

Організація прилеглої території навколо готельних будівель. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень.

Тема 17. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю.

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. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень.

Тема 18. Інженерне і санітарно-технічне устаткування готельних комплексів

Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів. Характеристика санітарно-технічного устаткування. Ліфтове устаткування. Електроустаткування. Слабкострумове господарство.

Змістовний модуль V. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства

Тема 19. Особливості діяльності готельних служб

Інженерно-технічна служба. Служба управління безпекою. Управління персоналом. Служба ресторанного господарства. Господарська служба.

Бухгалтерія (фінансово-економічна служба). Комерційний відділ. Управління готелем. Функції окремих підрозділів готелю.

Тема 20. Бронювання місць і номерів в готелі

Основні етапи бронювання. Типи броні. Заявка на бронювання. Визначення наявності номерів для бронювання. Реєстрація попереднього замовлення. Підтвердження бронювання. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання. Особливості бронювання груп.

Тема 21. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі

Основні етапи реєстраційної діяльності. Передреєстраційна діяльність. Оформлення реєстраційного запису. Визначення номера і тарифу. Спрощені та прогресивні методи реєстрації. Методи оплати готельних послуг. Видача ключа і супровід гостя до номеру.

Тема 22. Забезпечення безпеки в готелі. Випускання з номера і від'їзд гостя

Роль персоналу в системі безпеки. Контроль за ключами. Електронні замикаючі системи. Охорона грошових коштів і інших цінностей. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах. 1. Виписка з номера і оплата рахунку. Процедура від'їзду. Термінова реєстрація виїзду з готелю.

Змістовий модуль VI. Організація прибиральних робіт на підприємстві готельного господарства

Тема 23. 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».

Тема 24. Технологія прибиральних робіт навколишньої території та 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.

Тема 25. Організація робіт з ведення білизняного господарства

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, вибраковки і списування білизни.

Змістовий модуль VII. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення. Культура персоналу та організація відпочинку відвідувачів

Тема 26. Особливості функціонування служби харчування і напоїв

Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування. Автоматизація підприємств ресторанного гос-подарства при готелі.

Тема 27. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі

Організація харчування іноземних туристів. Організація обслуговування конгресних заходів. Організація надання інших послуг з харчування.

Тема 28. Організація надання послуг харчування в номерах готелю

Організація роботи Room Service. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару. Оснащення служби Room Service. Підготовка до виконання замовлення та техніка обслуговування офіціанта у номері.

Тема 29. 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 30. Організація надання основних і додаткових послуг

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.

Тема 31. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства

Поняття анімаційний менеджмент, його функції. Управлінська система в менеджменті готельної анімації. Мотивація праці персоналу анімаційної служби. Розробка правил проведення аніматорів. Аналіз і контроль ефективності анімаційної діяльності.

Змістовий модуль VIII. Організація праці в готельному підприємстві

Тема 32. Основи організації праці у готелі

Умови успішної організації праці у готелі. Методи нормування праці. Продуктивність праці. Форми організації праці. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці.

Тема 33. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах

Сучасний стан розробки профільних вітчизняних професійних стандартів. Основні вимоги до інструкції. Оформлення посадових інструкцій.

Тема 34. Робочий час працівників 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 35. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.

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.

3. Структура навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин, відведених на:				
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Консультації	Самостійна робота
Змістовий модуль I. Теоретичні основи та історія розвитку готельного господарства					
Тема 1. Зміст основних понять готельного господарства	46	2	2	-	4
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства		2	2	-	6
Тема 3. Готельне господарство світу на сучасному етапі		2	2	-	6
Тема 4. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства		2	2	-	6
Тема 5. Поняття гостинності. Модель та основні концепції гостинності		2	2	-	4
Змістовий модуль II. Класифікація засобів розміщення. Об'єднання готелів.					
Тема 6. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги	55	2	2	-	5
Тема 7. Системи класифікації готелів у світі		2	2	-	5
Тема 8. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту		2	2	-	5
Тема 9. Спеціалізації готелів		2	2	-	5
Тема 10. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер		2	2	-	5
Тема 11. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж		2	2	-	6
Змістовий модуль III. Основні фонди готельного господарства					
Тема 12. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	18	2	2	-	5
Тема 13. Основні фонди готельного господарства		2	2	-	5
Змістовий модуль IV. Структура та оснащення готельних комплексів					
Тема 14-16. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд	34	6	6	-	6
Тема 17. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю		2	2	-	4
Тема 18. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів		2	2	-	4
Змістовий модуль V. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства					
Тема 19. Особливості діяльності готельних служб	42	2	2	2	6
Тема 20. Бронювання місць і номерів в готелі		2	2	2	4
Тема 21. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі		2	2	2	4
Тема 22. Забезпечення безпеки в готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя		2	2	-	6

<i>Змістовий модуль VI. Організація прибиральних робіт на підприємстві готельного господарства</i>					
Тема 23. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	28	2	2	2	4
Тема 24. Технологія прибиральних робіт навколишньої території та вестибюльної групи приміщень		2	2	-	4
Тема 25. Організація робіт з ведення білизняного господарства		2	2	2	4
<i>Змістовий модуль VII. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення. Культура персоналу та організація відпочинку відвідувачів</i>					
Тема 26. Особливості функціонування служби харчування і напоїв	52	2	2		4
Тема 27. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі		2	2	-	4
Тема 28. Організація надання послуг харчування в номерах готелю		2	2	-	4
Тема 29. Культура обслуговування в готельному господарстві		2	2	-	6
Тема 30. Організація надання основних і додаткових послуг		2	2	-	4
Тема 31. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства		2	2	2	4
<i>Змістовий модуль VIII. Організація праці в готельному підприємстві</i>					
Тема 32. Основи організації праці у готелі	40	2	2	2	4
Тема 33. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах		2	2	2	4
Тема 34. Робочий час працівників готельного господарства		2	2	2	4
Тема 35. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.		2	2	2	4
Всього	315	70	70	20	155

4. Теми практичних (семінарських) занять

Тема	Кількість годин
Тема 1. Зміст основних понять готельного господарства	2
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства	2
Тема 3. Готельне господарство світу на сучасному етапі	2
Тема 4. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства	2
Тема 5. Поняття гостинності. Модель та основні концепції гостинності	2
Тема 6. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги	2
Тема 7. Системи класифікації готелів у світі	2
Тема 8. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту	2
Тема 9. Спеціалізації готелів	2
Тема 10. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер	2
Тема 11. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж	2
Тема 12. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	2
Тема 13. Основні фонди готельного господарства	2
Тема 14-16. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд	6
Тема 17. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю	2
Тема 18. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів	2
Тема 19. Особливості діяльності готельних служб	2
Тема 20. Бронювання місць і номерів в готелі	2
Тема 21. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі	2
Тема 22. Забезпечення безпеки в готелі. Випускання з номера і від'їзд гостя	2
Тема 23. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	2
Тема 24. Технологія прибиральних робіт навколишньої території та вестибюльної групи приміщень	2
Тема 25. Організація робіт з ведення білизняного господарства	2
Тема 26. Особливості функціонування служби харчування і напоїв	2
Тема 27. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі	2
Тема 28. Організація надання послуг харчування в номерах готелю	2
Тема 29. Культура обслуговування в готельному господарстві	2
Тема 30. Організація надання основних і додаткових послуг	2
Тема 31. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства	2
Тема 32. Основи організації праці у готелі	2
Тема 33. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах	2
Тема 34. Робочий час працівників готельного господарства	2
Тема 35. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.	2
Разом	70

5. Консультації

№	Тема	Кількість годин
1.	Особливості діяльності готельних служб 1. Служби готелю та їх технологічні цикли 2. Організація роботи адміністративної служби 3. Організація роботи служби бронювання і розміщення 4. Організація роботи вестибюльної групи 5. Організація роботи інженерно-експлуатаційної групи 6. Організація роботи підприємств харчування у готелі 7. Організація роботи служби номерного фонду 8. Організація роботи служби побутового обслуговування	2
2.	Бронювання місць і номерів в готелі 1. Основні етапи бронювання. 2. Типи броні. Заявка на бронювання. 3. Визначення наявності номерів для бронювання. 4. Реєстрація попереднього замовлення. 5. Підтвердження бронювання. 6. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання. 7. Особливості бронювання груп.	2
3.	Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі 1. Основні етапи реєстраційної діяльності. 2. Передреєстраційна діяльність. 3. Оформлення реєстраційного запису. 4. Визначення номера і тарифу. 5. Спрощені та прогресивні методи реєстрації. 6. Методи оплати готельних послуг. 7. Видача ключа і супровід гостя до номеру	2
4.	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень 1. Види прибиральних робіт у номері та їх послідовність 2. Прибирання санвузлів	2
5.	Організація робіт з ведення білизняного господарства 1. Прибиральний інвентар 2. Професійна прибиральна техніка 3. Професійні хімічні засоби для очищення поверхонь	2
6.	Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства 1. Готельні анімаційні послуги і програми 2. Спортивні види розваг 3. Грально-розважальна анімація 4. Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів	2
7.	Основи організації праці у готелі 1. Умови успішної організації праці у готелі 2. Методи нормування праці 3. Продуктивність праці 4. Форми організації праці 5. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці	2

8.	Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах 1. Сучасний стан розробки профільних вітчизняних професійних стандартів 2. Основні вимоги до інструкції 3. Оформлення посадових інструкцій	2
9.	Робочий час працівників готельного господарства 1. Робочий час працівників підприємства готельного господарства 2. Робочий час, поняття. 3. Види робочого часу	2
10.	Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу. 1. Нормування праці на підприємствах готельного господарства 2. Методи вивчення робочого часу працівників у готельних підприємствах	2
	Разом	20

6. Самостійна робота

№	Тема	Кількість годин
1.	Зміст основних понять готельного господарства 1. Терміни та визначення понятійного апарату. 2. Зміст основних понять готельного господарства	2
2.	Історія розвитку готельного господарства 1. Історія розвитку світового готельного господарства/ 2. Особливості розвитку готелів Світу. 3. Історія розвитку готельного господарства України.	4
3.	Готельне господарство світу на сучасному етапі 1. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. 2. Глобалізація системи гостинності.	2
4.	Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги 1. Класифікація засобів розміщення 2. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення 3. Загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг 4. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища	4
5.	Системи класифікації готелів у світі 1. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. 2. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів. 3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.	2
6.	Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту 1. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні 2. Вимоги до готелів відповідно категорії	4
7.	Особливості розвитку міжнародних готельних мереж 1. Міжнародні готельні ланцюги на ринку готельних послуг 2. Готельні мережі в Україні	4
8.	Призначення готелів, їх розташування у структурі міста 1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю. 2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. 3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.	2

9.	Основні фонди готельного господарства 1. Сутність матеріально-технічної бази. 2. Основні і оборотні засоби готельного господарства. 3. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.	2
10.	Особливості діяльності готельних служб 1. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи. 2. Організація приміщень побутового обслуговування. 3. Організація приміщень дозвіллевого обслуговування	2
11.	Бронювання місць і номерів в готелі 1. Основні етапи бронювання. 2. Типи броні. Заявка на бронювання. 3. Визначення наявності номерів для бронювання. 4. Реєстрація попереднього замовлення. 5. Підтвердження бронювання. 6. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання. 7. Особливості бронювання груп.	4
12.	Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі 1. Основні етапи реєстраційної діяльності. 2. Передреєстраційна діяльність. 3. Оформлення реєстраційного запису. 4. Визначення номера і тарифу. 5. Спрощені та прогресивні методи реєстрації. 6. Методи оплати готельних послуг. 7. Видача ключа і супровід гостя до номеру	4
13.	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень 1. Види прибиральних робіт у номері та їх послідовність 2. Прибирання санвузлів	4
14.	Технологія прибиральних робіт навколишньої території та вестибюльної групи приміщень 1. Прибиральні роботи у вестибюлях 2. Прибиральні роботи в холах, вітальнях, кори-дорах, кімнатах покоївок 3. Прибиральні роботи у санітарних вузлах за-гального користування	2
15.	Організація робіт з ведення білизняного господарства 1. Прибиральний інвентар 2. Професійна прибиральна техніка 3. Професійні хімічні засоби для очищення поверхонь	4
16.	Особливості функціонування служби харчування і напоїв 1. Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства 2. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі 3. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування	4
17.	Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі 1. Організація харчування іноземних туристів 2. Організація обслуговування конгресних заходів 3. Організація надання інших послуг з харчування	2

18.	Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства 1. Готельні анімаційні послуги і програми 2. Спортивні види розваг 3. Грально-розважальна анімація 4. Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів	4
19.	Основи організації праці у готелі 1. Умови успішної організації праці у готелі 2. Методи нормування праці 3. Продуктивність праці 4. Форми організації праці 5. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці	4
20.	Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах 1. Сучасний стан розробки профільних вітчизняних професійних стандартів 2. Основні вимоги до інструкції 3. Оформлення посадових інструкцій	4
.	Разом	155

7. Методи навчання.

При вивченні курсу «Організація готельного господарства» рекомендується використовувати такі методи навчання: показові, дослідницькі. При проведенні лекційних занять доцільно використовувати пояснювальні методи навчання з поєднанням ілюстрованих методів навчання.

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання, що сприяють розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального процесу й спілкування.

З метою формування професійних компетенцій широко впроваджуються інноваційні методи навчання, що забезпечують комплексне оновлення традиційного педагогічного процесу, а саме: лекції (оглядові, тематичні, проблемні) з використанням комп'ютерних технологій, практичні заняття, семінарські заняття, ситуаційні семінари, самостійна робота.

8. Форма підсумкового контролю успішності навчання (залік)

Перелік залікових питань для здійснення підсумкового контролю успішності навчання

1. Терміни та визначення понятійного апарату.
2. Зміст основних понять готельного господарства
3. Історія розвитку світового готельного господарства/
4. Особливості розвитку готелів Світу.
5. Історія розвитку готельного господарства України.
6. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності.
7. Глобалізація системи гостинності.
8. Класифікація засобів розміщення
9. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення
10. Загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг
11. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища
12. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів.
13. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів.
14. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.
15. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні
16. Вимоги до готелів відповідно категорії
17. Міжнародні готельні ланцюги на ринку готельних послуг
18. Готельні мережі в Україні
19. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.
20. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.
21. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.
22. Сутність матеріально-технічної бази.
23. Основні і оборотні засоби готельного господарства.
24. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.
25. Функціональна організація приміщень готельних комплексів:
26. Організація приміщень вестибульної групи
27. Особливості організації житлових приміщень
28. Блок приміщень харчування
29. Організація адміністративних приміщень
30. Приміщення господарського і складського призначення
31. Функціональна організація приміщень ділового і рекреаційного призначення
32. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю
33. Складові частини комфорту внутрішнього простору готельної будівлі
34. Меблювання готельних приміщень
35. Естетична організація середовища готелю.
36. Організація роботи транспортного господарства.
37. Організація енергетичного господарства.
38. Організація експлуатації матеріально - технічної бази готельного господарства.
39. Організація метрологічної служби.

40. Організація санітарної служби в готельному господарстві.
41. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
42. Система каналізації, правила користування.
43. Система опалення. Шляхи економії тепла.
44. Система вентиляції.
45. Ліфтове господарство і його експлуатація.
46. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві

Запитання для екзамену з курсу «Організація готельного господарства»

1. Основні поняття готельного господарства
2. Форми управління в готельній сфері
3. Стародавній (IV тис. до н.е. - середина V ст. н.е);
4. Середньовіччя (V-XV ст. н.е.);
5. Новий час (XVI ст. - початок XX ст.);
6. Готельне господарство світу на сучасному етапі
7. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж
8. Види сучасних засобів розміщення
9. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства
10. Основні типи сніданку та харчування в готелі
11. Технологія гостинності
12. Принципи управління діяльністю готельного і туристського підприємства.
13. Документація в роботі готельно-туристичних підприємств.
14. Правила надання готельних послуг
15. Принципи управління та діяльності готельних підприємств
16. Основні фонди готельного господарства
17. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.
18. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель
19. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.
20. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста.
21. Організація прилеглої території навколо готельних будівель
22. Функціональна організація приміщень готельних комплексів:
23. Організація приміщень вестибульної групи
24. Особливості організації житлових приміщень
25. Блок приміщень харчування
26. Організація адміністративних приміщень
27. Приміщення господарського і складського призначення
28. Функціональна організація приміщень ділового і рекреаційного призначення
29. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю
30. Складові частини комфорту внутрішнього простору готельної будівлі
31. Меблювання готельних приміщень
32. Естетична організація середовища готелю.

33. Організація роботи транспортного господарства.
34. Організація енергетичного господарства.
35. Організація експлуатації матеріально - технічної бази готельного господарства.
36. Організація метрологічної служби.
37. Організація санітарної служби в готельному господарстві.
38. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
39. Система каналізації, правила користування.
40. Система опалення. Шляхи економії тепла.
41. Система вентиляції.
42. Ліфтове господарство і його експлуатація.
43. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві
44. Характеристика основних служб готелю та їх призначення.
45. Служба прийому та обслуговування в готелі: функції та форми організації
46. Бронювання місць і номерів в готелі
47. Організація прийому гостей
48. Розміщення гостей та видача ключів
49. Виїзд гостей з готелю
50. Розрахунки за проживання й послуги в готелі
51. Нічний аудит: функції аудита, формула аудиторського інформування, методи здійснення аудита
52. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг
53. Обслуговування гостей у житловій частині готелю
54. Обслуговуючий технологічний цикл «Клінінгові технології»
55. Обслуговуючий технологічний цикл "Ведення білизняного господарства
56. Обслуговування нежитлових приміщень готелю
57. Поняття і види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
58. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг
59. Організація торгівельно-побутових послуг
60. Розрахунок чисельності працівників готелю
61. Менеджмент готельної анімації
62. Готельна анімація та її специфіка
63. Створення і реалізації анімаційних програм
64. Сертифікація готельних послуг
65. Сертифікації послуг харчування
66. Особливості обслуговування VIP-гостей
67. Культура обслуговування в готельному господарстві
68. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства.
69. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.
70. Рациональна організація праці робітників підприємства готельного господарства
71. Методи вивчення робочого часу.

72. Нормування праці в готельному господарстві
73. Набір та відбір персоналу
74. Процес відбору персоналу
75. Загальні критерії відбору працівників малого готелю
76. Критерії відбору управлінського персоналу
77. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів
78. Адаптація персоналу
79. Випробувальний термін
80. Навчання персоналу
81. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг
82. Причини незадовільної якості обслуговування
83. Значення підвищення якості обслуговування
84. Готельне господарство України у дореволюційний період
85. Готельне господарство України у післяреволюційний період
86. Розвиток готельної індустрії України після Другої світової війни
87. Сучасний стан розвитку готельного господарства України
88. Історія розвитку готельного господарства Волинської області
89. Сучасний стан розвитку готельного господарства на території Волинської області

9. Методи та засоби діагностики успішності навчання

При викладанні навчальної дисципліни «Організація анімаційної діяльності» з метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування сучасних навчальних технологій, а саме: проблемні лекції; робота в малих групах; міні-лекції; семінари-дискусії; кейс-метод.

10. Розподіл балів та критерії оцінювання

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

.Семестр 5 (Залік)

Модуль I (поточне опитування)																				Модуль 2 (модульний контроль)	Сума
Змістовний модуль I					Змістовний модуль II						Змістовний модуль III		Змістовний модуль IV			Змістовний модуль V				ЗМ-1 – 12 ЗМ-2 – 12 ЗМ-3 – 12 ЗМ-4 – 12 ЗМ-5 – 12	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14-16	T17	T18	T19	T20	T21	T22		
1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	4	4	4	2	2	2	2	2	2		

Семестр 6 – (Екзамен)

Модуль I (поточне опитування)													Модуль 3 (модульний контроль)	Сума
Змістовний модуль VI			Змістовний модуль VII						Змістовний модуль VIII				ЗМ-6 – 20 ЗМ-7 – 20 ЗМ-8 – 20	100
T23	T24	T25	T26	T27	T28	T29	T30	T31	T32	T33	T34	T35		
4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82 – 89	B	Добре	
75 - 81	C		
67 -74	D	Задовільно	
60 - 66	E		
1 – 59	Fx	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

11. Методичне забезпечення

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: опорний конспект лекцій, Частина 1 / М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 70 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: опорний конспект лекцій, Частина 2 / М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 72 с
3. Організація готельного господарства : метод. вказівки для проведення практ. заняття «Орг. робочих місць основ. працівників готел. комплексу» для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, каф. орг. і упр. якістю ресторан. госп-ва ; С. В. Шепелева, О. В. Куценко. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. – 28 с.
4. Організація готельного господарства : метод. вказівки до циклу практичних занять на тему: «Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю за допомогою АСУ-модулю «Парус – готельне господарство» для студ. напрямку підготовки 6.140101 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. орг. та упр. якістю ресторан. госп-ва ; С.В. Шепелева, О.В. Куценко – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2010. – 47 с.
5. Організація готельного господарства. Методичні вказівки для проведення блоку практичних занять за темою «Розрахунок кількості робітників готельних підприємств» для студ. напряму підготов. 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. орг. і упр. якістю ресторан. госп-ва ; С. В. Шепелева, Г. В. Руденко. – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2010. – 26 с.
6. Організація готельного господарства. Методичні вказівки для проведення практичного заняття за темою «Моделювання номерів різної комфортності» для студ. напряму підготов. 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. орг. і упр. якістю ресторан. госп-ва ; С. В. Шепелева, Г. В. Руденко. – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2010. – 30 с.

12. Список джерел

Основна література

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 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. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородина. - 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.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.И.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. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.

Додаткова література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний 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. Білик Е.В.Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.- Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2005.
6. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
7. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. - М: Книжный мир, 2001. - 165 с.
8. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
9. Браймер Р.А.Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.-М.: Аспект Пресс, 1995.
10. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. -Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 348 с.
11. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
12. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". - Київ 2009 - 244 с.
13. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
14. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2006. - 392 с.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
19. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. і доп. - К.: Знання, 2006.
20. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навч.посіб. - К.: Кондор, 2005.-408 с.

21. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Организация обслуживания в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
22. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.-304 с.
23. Ткаченко Т.І., Гаврилюк СП. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
24. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала гостиничного комплекса. - 2-е изд. - М.: Финпресс, 2000. - 203 с.
25. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. - М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. - 346 с.
26. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Чудновского А.Д. - М.: Тандем, 2003. - 447 с.
27. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К.Федорченко. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.
28. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие. / Пер. с англ. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 463 с.
29. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. членакор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
30. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. - К.: Вища школа, 2002. - 195 с.
31. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 174 с.
32. Цивільний кодекс України: Офіційний текст / Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
33. Чорненька Н.В.Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник.- К.: Атака, 2006.
34. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб.і доп.- К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.
35. 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 промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <Http://www.all-biz.info>