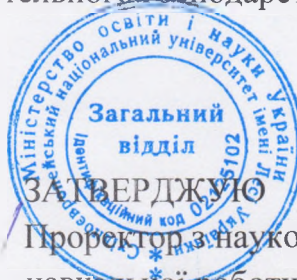


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра туризму та готельного господарства



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації
проф. Гаврилюк С. В.

Протокол № 2 від 17.10. 2018 р.

Організація готельного господарства

ПРОГРАМА

нормативної навчальної дисципліни

підготовки освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності 242 «Туризм»

освітньої програми (спеціалізації) «Туризм»

Програма навчальної дисципліни «*Організація готельного господарства*» підготовки «Бакалавра», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», за освітньою програмою «Туризм».

25.08.2018. – 18.

Укладач:

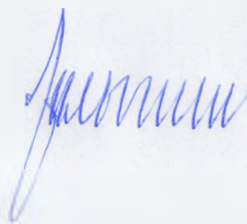
Єрко Ірина Володимирівна – доцент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук.

Рецензент:

Мельничук 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 № 1 від 31. 08. 2018 р.

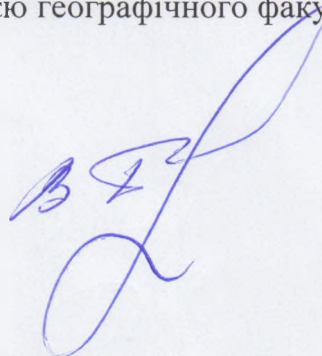
Завідувач кафедри
д. геогр. н., професор



Ільїн Л. В.

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією географічного факультету протокол № 1 від 12. 09. 2018 року

Голова науково-методичної
комісії географічного факультету



Поручинський В. І.

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою університету

©, Єрко І. В. 2018

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 242 «Туризм», освітньої програми «Туризм»	Нормативна
Кількість годин/кредитів 300/10		Рік навчання 2018-2020
		Семестр 3-ій – 6-тий
		Лекції 72 год.
		Практичні (семінарські) 68 год.
		Лабораторні __=__ год.
		Індивідуальні __=__ год.
ІНДЗ: €		Самостійна робота 140 год.
	Консультації 18 год.	
	Форма контролю: залік/екзамен	

2. АНОТАЦІЯ КУРСУ:

Курс «Організація готельного господарства» вивчається студентами підготовки «Бакалавра», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», за освітньою програмою «Туризм». На другому курсі навчання. На вивчення навчальної дисципліни відводиться 300 годин (10 кредитів ЕСТС), у тому числі 140 – на аудиторні заняття (72 лекційних годин, 68 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*:

- сформувані 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.

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

У результаті вивчення дисципліни студенти мають здобути наступні практичні навички та уміння:

- підтримувати за допомогою стандартів належний рівень якості;
- захищати клієнтів від неякісного продукту;
- аналізувати причини рекламацій і запобігати їх виникнення;
- здійснювати заходи з підвищення конкурентоспроможності готельного продукту;
- підтримувати за допомогою технічних засобів зв'язку, безпосереднього спілкування ділові контакти, вести ділову бесіду із партнерами, у тому числі й однією з іноземних мов;
- контролювати дотримання персоналом правил внутрішнього розпорядку в готелях;
- контролювати відповідність встановлення цін щодо регламентуючих документів;
- контролювати своєчасність та чіткість здійснення розрахунків;
- вести облік та складати первинну звітність в готелях;
- складати оперативні довідки про основну діяльність готелю;
- висловлювати чітко, послідовно й логічно свої думки та переконання;
- проявляти хороші манери, культуру мови;
- одягатися відповідно до ситуації з урахуванням особливостей зовнішності та віку;
- підтримувати врівноважені стосунки з найближчим оточенням;
- використовувати різні форми постійного підвищення власної кваліфікації;
- дотримуватися етики ділового спілкування.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура навчальної дисципліни денна форма навчання

Тема	Кількість годин, відведених на:				
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Консультації	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль I. Теоретичні основи та історія розвитку готельного господарства</i>					
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
<i>Змістовий модуль II. Класифікація засобів розміщення. .</i>					
Тема 6. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги	32	2	2	-	4
Тема 7. Системи класифікації готелів у світі		2	2	-	4
Тема 8. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту		2	2	-	4
Тема 9. Спеціалізації готелів		2	2	-	4
<i>Змістовий модуль III. Об'єднання готелів</i>					
Тема 10. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер	18	2	2	-	4
Тема 11. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж		2	2	-	6
<i>Змістовний модуль IV. Основні фонди готельного господарства</i>					
Тема 12. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	16	2	2	-	4
Тема 13. Основні фонди готельного господарства		2	2	-	4
<i>Змістовий модуль V. Структура та оснащення готельних комплексів</i>					
Тема 14-16. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд	30	6	4	-	4
Тема 17. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю		2	2	-	4

Тема 18. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів		2	2	-	4
<i>Змістовий модуль VI. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства</i>					
Тема 19. Особливості діяльності готельних служб	36	2	2	-	4
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	-	4
<i>Змістовий модуль VII. 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 VIII. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення.</i>					
Тема 26. Особливості функціонування служби харчування і напоїв. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі	16	2	2	-	4
Тема 27. Організація надання послуг харчування в номерах готелю		2	2	-	4
<i>Змістовий модуль IX. Культура персоналу та організація відпочинку відвідувачів</i>					
Тема 28. Культура обслуговування в готельному господарстві	32	2	2	-	6
Тема 29. Організація надання основних і додаткових послуг		2	2	-	4
Тема 30. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства		4	4	2	4
<i>Змістовий модуль X. Організація праці в готельному підприємстві</i>					
Тема 31. Основи організації праці у готелі	46	2	2	2	6
Тема 32. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах		2	2	2	6
Тема 33. Робочий час працівників готельного господарства		2	2	2	4
Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.		4	2	2	4
Всього	300	72	68	18	142

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

№	Тема	Кількість годин
1.	Зміст основних понять готельного господарства 1. Терміни та визначення понятійного апарату. 2. Зміст основних понять готельного господарства	7
2.	Історія розвитку готельного господарства 1. Історія розвитку світового готельного господарства/ 2. Особливості розвитку готелів Світу. 3. Історія розвитку готельного господарства України.	7
3.	Готельне господарство світу на сучасному етапі 1. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. 2. Глобалізація системи гостинності.	7
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	7
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.	7
6.	Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту 1. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні 2. Вимоги до готелів відповідно категорії	7
7.	Особливості розвитку міжнародних готельних мереж 1. Міжнародні готельні ланцюги на ринку готельних послуг 2. Готельні мережі в Україні	7
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.	7
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.	7
10.	Особливості діяльності готельних служб 1. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи. 2. Організація приміщень побутового обслуговування. 3. Організація приміщень дозвілєвого обслуговування	7

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.	7
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	7
13.	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень 1. Види прибиральних робіт у номері та їх послідовність 2. Прибирання санвузлів	7
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	7
15.	Організація робіт з ведення білизняного господарства 1. Прибиральний інвентар 2. Професійна прибиральна техніка 3. Професійні хімічні засоби для очищення поверхонь	7
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	7
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	7

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	7
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	8
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	8
.	Разом	142

6. ВИДИ (ФОРМИ) ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ (ІНДЗ)

ІНДЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни «Технологія готельної справи» та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами.

ІНДЗ видається студенту викладачем на початку семестру. Студент повинен надати ІНДЗ для перевірки при оцінці проміжних знань (модульного контролю). Оцінка за виконання ІНДЗ враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальне завдання складається з:

- титульної сторінки;
- змісту;
- вступу;
- основної частини;
- заключення;
- списку використаної літератури;
- додатків до індивідуального завдання (при необхідності).

Тематика ІНДЗ

1. Порівняльна характеристика технологій обслуговування крупних готельних підприємств м. Луцьк
2. Порівняльна характеристика технологій обслуговування середніх готельних підприємств м. Луцьк
3. Порівняльна характеристика технологій обслуговування малих готельних підприємств м. Луцьк

4. Порівняльна характеристика технологій обслуговування готельних підприємств м. Луцьк з високим рівнем комфорту (з категорією)
5. Порівняльна характеристика технологій обслуговування готельних підприємств м. Луцьк з низьким рівнем комфорту (без категорії)
6. Порівняльна характеристика технологій обслуговування готельних підприємств м. Луцьк приватної форми власності
7. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Україна» м. Луцьк
8. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Зелений гай» м. Луцьк
9. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Світязь» м. Луцьк
10. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Профспілковий» м. Луцьк
11. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Срібні лелеки» м. Луцьк
12. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Волинь» м. Володимир-Волинський
13. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Мотор» м. Луцьк
14. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «Ягодин» с. Старовойтове, Любомльський р-н
15. Порівняльна характеристика готельних підприємств Волинської області
16. Розробка стандартів якості обслуговування житлових приміщень на прикладі одного з підприємств готельного типу
17. Базова характеристика символів та знаків на підприємствах готельного типу волинської області
18. Базова характеристика технологій обслуговування готельного підприємства «SIS» м. Нововолинськ
19. Порівняльна характеристика готельних підприємств Волинської області з однією з областей України
20. Порівняльна характеристика технологій обслуговування малих готельних підприємств м. Луцьк.

7. 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 3 (Залік)

Модуль I (поточне опитування)									Модуль 2 (модульний контроль)	Сума	
Змістовний модуль I					Змістовний модуль II				ІНДЗ	ЗМ-1 – 30 ЗМ-2 – 30	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4			

.Семестр 4 (Залік)

Модуль I (поточне опитування)								Модуль 2 (модульний контроль)	Сума	
Змістовний модуль III		Змістовний модуль IV		Змістовний модуль V				ІНДЗ	ЗМ-1 – 20 ЗМ-2 – 20 ЗМ-3 – 20	100
T10	T11	T12	T13	T19	T14-16	T17	T18	4		
4	4	4	4	4	8	4	4			

Семестр 5 (Залік)

Модуль I (поточне опитування)									Модуль 2 (модульний контроль)	Сума	
Змістовний модуль VI				Змістовний модуль VII			Змістовний модуль VIII		ІНДЗ	ЗМ-1 – 20 ЗМ-2 – 20 ЗМ-3 – 20	100
T19	T20	T21	T22	T23	T24	T25	T26	T27	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4			

Семестр 6 – (Екзамен)

Модуль I (поточне опитування)							Модуль 2 (модульний контроль)	Сума	
Змістовний модуль IX			Змістовний модуль X				ІНДЗ	ЗМ-1 – 30 ЗМ-2 – 30	100
T28	T29	T30	T31	T32	T33	T34	4		
4	4	8	4	4	4	8			

Підготовка та захист курсової роботи (проекту) з дисципліни «Організація готельного господарства»

Зміст роботи	Оформлення роботи	Захист роботи	Загальна кількість балів
до 50	до 20	до 30	100

Шкала оцінювання

Таблиця 6

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 - 81	Добре	
67 -74	Задовільно	
60 - 66	Достатньо	
1 – 59	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Туризм і готельне господарство: підручник / О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянiн, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. - 400 с
2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: учебник I 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 I Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. - 520 с.
11. Роглєв Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.И.Роглєв. - 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 I 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. Бородина 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. Організація обслуговування 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 С.П. 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. члена-кор. 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>

9. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

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 метеорологічної 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