


Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини  
Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Завідувач кафедри

 І. М. Поворознюк  
« 24 » серпня 2023 року

***РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ***

**ОК. 24 Організація готельного господарства**

Галузь знань      24    Сфера обслуговування  
Спеціальність    241 Готельно-ресторанна справа  
Освітня програма    Готельно-ресторанна справа

**Умань –2023**

Робоча програма «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Розробники:

Поворознюк І.М. завідувач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, к.е.н., доцент.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Завідувач кафедри



Поворознюк І. М.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії

Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти



(Пачева Н.О.)

Пролонговано:

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (ПІБ) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (ПІБ) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (ПІБ) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (ПІБ) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

## 1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників                    | Характеристика дисципліни за формами навчання |                        |
|--|---|------------------------|
|  | денна   | заочна                 |
| Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)  | обов'язкова                                   | обов'язкова            |
| Мова викладання, навчання та оцінювання    | українська                                    | українська             |
| Загальний обсяг у кредитах ЄКТС / годинах  | 4/120<br>4/120                                | 4/120<br>4/120         |
| Курс                                       | 3   | 3                      |
| Семестр                                    | 5/6   | 5/6                    |
| Кількість змістових модулів із розподілом: | 2/2   | 2/2                    |
| Обсяг кредитів                             | 8<br>4/4                                      | 8<br>4/4               |
| Обсяг годин, у тому числі:                 | 240<br>120/120                                | 240<br>120/120         |
| Аудиторні:                                 | 120<br>60/60                                  | 40<br>20/20            |
| Лекційні                                   | 30/30   | 10/10                  |
| Практичні                                  | 30/30   | 10/10                  |
| Лабораторні                                | -   | -                      |
| Самостійна робота                          | 100<br>50/50                                  | 180<br>90/90           |
| Індивідуальні завдання                     | 10  | 10                     |
| Форма семестрового контролю                | екзамен<br>(6 семестр)                        | екзамен<br>(6 семестр) |

## **2. Мета й завдання навчальної дисципліни**

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань та практичних навичок з питань організації готельного господарства, глибоке вивчення актуальних проблем розвитку готельних підприємств в умовах сьогодення, дослідження основних тенденцій подальшого розвитку готельного бізнесу.

**Основними завданнями вивчення дисципліни є:**

**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

**ЗК 07.** Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

**ЗК 08.** Навики здійснення безпечної діяльності.

**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**СК 02.** Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

**СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

**СК 05.** Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**СК 06.** Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

**СК 07.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

**СК 09.** Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

**СК 10.** Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного й ресторанного бізнесу.

**СК 11.** Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

**СК 13.** Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

## **3. Результати навчання за дисципліною**

**Очікувані результати навчання:**

**РН 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**PH 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

**PH 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**PH 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

**PH 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**PH 09.** Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

**PH 10.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

**PH 11.** Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

**PH 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

**PH 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

**PH 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

## **4. Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1. Організація системи обслуговування на підприємствах готельного типу**

#### **Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства**

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Єгипті тощо та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів.

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. «Чумацькій шлях: – як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів.

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

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

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

## **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.

### **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 такого 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 і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації 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, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

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

Функціональні особливості підприємств.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## **Змістовий модуль 2. Організація підприємств готельного господарства**

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

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

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

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

### **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; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

### **Тема 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 (студіо), 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 прибирального 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 номера між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номера обов'язково враховуються просторові параметри.

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

## **Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства 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.

### **Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві**

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

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'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 габарит 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 в зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у 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, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

## **II семестр**

### **Змістовий модуль 1. Технологія прибирання, прийому та обслуговування в 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 і 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: «Правилами 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 у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових

приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у 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 білизнаю готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання вибірки і списування білизни.

### **Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві**

Сутність 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 і 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**

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

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця 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 і 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 туристами. 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 та 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 у підприємстві готельного господарства**

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

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

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

## **Змістовий модуль 2. Організація роботи та обслуговування в готельному господарстві**

### **Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства**

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

### **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, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

## **Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

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

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

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

## **Тема 26. Організація складського і тарного господарства**

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



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

### **Тема 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 засоби для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

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

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

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

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

### **Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

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

#### **Тема. 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства**

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці». Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

#### **Тема 30. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі**

Організація служби ресторанного господарства при готелі. Функції працівників служби ресторанного господарства. Умови, системи і методи харчування в готелях. Організація сніданку в готелях. Організація обслуговування в обідній час. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service). Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.

## 5. Структура навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» (І семестр)

| Назви змістових модулів і тем  | Кількість годин |              |           |      |      |           |              |              |          |      |      |           |
|--|-----------------|--------------|-----------|------|------|-----------|--------------|--------------|----------|------|------|-----------|
|  | денна форма     |              |           |      |      |           | заочна форма |              |          |      |      |           |
|  | усього          | у тому числі |           |      |      |           | усього       | у тому числі |          |      |      |           |
|  |                 | л            | п         | лаб. | інд. | с. р.     |              | л            | п        | лаб. | інд. | с. р.     |
| 1  | 2               | 3            | 4         | 5    | 6    | 7         | 8            | 9            | 10       | 11   | 12   | 13        |
| <b>Модуль 1</b>  |                 |              |           |      |      |           |              |              |          |      |      |           |
| <b>Змістовий модуль 1. Організація системи обслуговування на підприємствах готельного типу</b> |                 |              |           |      |      |           |              |              |          |      |      |           |
| Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства                                     |                 | 2            | 2         |      |      | 4         |              | 2            | 2        |      |      | 7         |
| Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України                                       |                 | 2            | 2         |      |      | 4         |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії                                     |                 | 2            | 2         |      |      | 4         |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства                             |                 | 2            | 2         |      |      | 4         |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення                                       |                 | 2            | 2         |      |      | 5         |              | 4            | 4        |      |      | 7         |
| Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку                      |                 | 2            | 2         |      |      | 5         |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства               |                 | 2            | 2         |      |      | 4         |              |              |          |      |      | 7         |
| <b>Разом за змістовим модулем 1</b>  |                 | <b>14</b>    | <b>14</b> |      |      | <b>30</b> |              | <b>6</b>     | <b>6</b> |      |      | <b>49</b> |
| <b>Змістовий модуль 2. Організація підприємств готельного господарства</b>                     |                 |              |           |      |      |           |              |              |          |      |      |           |
| Тема 8. Сучасний підхід до класифікації  |                 | 2            | 2         |      |      | 4         |              |              |          |      |      | 7         |

|   |            |           |           |  |  |           |  |           |           |  |  |            |
|---|------------|-----------|-----------|--|--|-----------|--|-----------|-----------|--|--|------------|
| підприємств<br>готельного<br>господарства   |            |           |           |  |  |           |  |           |           |  |  |            |
| Тема 9. Класифікація<br>підприємств<br>готельного<br>господарства<br>України                                |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  | 2         | 2         |  |  | 8          |
| Тема 10.<br>Функціональна<br>організація<br>приміщень<br>підприємств<br>готельного<br>господарства          |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  | 8          |
| Тема 11. Організація<br>приміщень житлової<br>групи   |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  | 8          |
| Тема 12. Організація<br>нежитлових груп<br>приміщень<br>підприємства<br>готельного<br>господарства          |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  | 2         | 2         |  |  | 8          |
| Тема. 13. Архітекту<br>ра та інтер'єр у<br>готельному<br>господарстві                                       |            | 2         | 2         |  |  | 3         |  |           |           |  |  | 8          |
| Тема 14. Основні<br>складові формування<br>сучасного інтер'єру<br>підприємств<br>готельного<br>господарства |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  | 6          |
| Тема 15. Кольори в<br>інтер'єрі   |            | 2         | 2         |  |  | 3         |  |           |           |  |  | 5          |
| <b>Разом за змістовим<br/>модулем 2</b>   |            | <b>16</b> | <b>16</b> |  |  | <b>30</b> |  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |  |  | <b>51</b>  |
| <b>Всього годин</b>   | <b>120</b> | <b>30</b> | <b>30</b> |  |  | <b>60</b> |  | <b>10</b> | <b>10</b> |  |  | <b>100</b> |

**Структура навчальної дисципліни  
«Організація готельного господарства» (II семестр)**

| Назви змістових модулів і тем   | Кількість годин |              |           |      |           |       |              |              |          |      |      |           |
|---|-----------------|--------------|-----------|------|-----------|-------|--------------|--------------|----------|------|------|-----------|
|   | денна форма     |              |           |      |           |       | заочна форма |              |          |      |      |           |
|   | усього          | у тому числі |           |      |           |       | усього       | у тому числі |          |      |      |           |
|   |                 | л            | п         | лаб. | інд.      | с. р. |              | л            | п        | лаб. | інд. | с. р.     |
| 1   | 2               | 3            | 4         | 5    | 6         | 7     | 8            | 9            | 10       | 11   | 12   | 13        |
| <b>Модуль 1</b>   |                 |              |           |      |           |       |              |              |          |      |      |           |
| <b>Змістовий модуль 1. Технологія прибирання, прийому та обслуговування в готельному господарстві</b> |                 |              |           |      |           |       |              |              |          |      |      |           |
| Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень          |                 | 2            | 2         |      | 4         |       |              | 2            | 2        |      |      | 7         |
| Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень                                    |                 | 2            | 2         |      | 4         |       |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві  |                 | 2            | 2         |      | 4         |       |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 19. Технологія прийому та розміщення   |                 | 2            | 2         |      | 4         |       |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування                              |                 | 2            | 2         |      | 4         |       |              | 4            | 4        |      |      | 7         |
| Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах  |                 | 2            | 2         |      | 5         |       |              |              |          |      |      | 7         |
| Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства                 |                 | 2            | 2         |      | 5         |       |              |              |          |      |      | 7         |
| <b>Разом за змістовим модулем 1</b>   |                 | <b>14</b>    | <b>14</b> |      | <b>30</b> |       |              | <b>6</b>     | <b>6</b> |      |      | <b>49</b> |
| <b>Змістовий модуль 2. Організація роботи та обслуговування в готельному господарстві</b>             |                 |              |           |      |           |       |              |              |          |      |      |           |
| Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві                                     |                 | 2            | 2         |      |           | 4     |              |              |          |      |      | 7         |

|   |            |           |           |  |  |           |  |           |           |  |  |            |   |
|---|------------|-----------|-----------|--|--|-----------|--|-----------|-----------|--|--|------------|---|
| готельного господарства   |            |           |           |  |  |           |  |           |           |  |  |            |   |
| Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві  |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  | 2         | 2         |  |  | 8          |   |
| Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві          |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  |            | 8 |
| Тема 26. Організація складського і тарного господарства   |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  |            | 8 |
| Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств   |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  | 2         | 2         |  |  | 8          |   |
| Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  |            | 8 |
| Тема 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства                            |            | 2         | 2         |  |  | 4         |  |           |           |  |  |            | 6 |
| Тема 30. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі                                   |            | 2         | 2         |  |  | 3         |  |           |           |  |  | 6          |   |
| <b>Разом за змістовим модулем 2</b>   |            | <b>16</b> | <b>16</b> |  |  | <b>30</b> |  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |  |  | <b>51</b>  |   |
| <b>Всього годин</b>   | <b>120</b> | <b>30</b> | <b>30</b> |  |  | <b>60</b> |  | <b>10</b> | <b>10</b> |  |  | <b>100</b> |   |

## 6. Теми семінарських занять I семестр (денна форма)

| № п/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 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                                     | 2               |
| 6     | Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку                    | 2               |
| 7     | Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства             | 2               |
| 8     | Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства                  | 2               |
| 9     | Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України                             | 2               |
| 10    | Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства             | 2               |
| 11    | Тема 11. Організація приміщень житлової групи  | 2               |
| 12    | Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства          | 2               |
| 13    | Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві                                   | 2               |
| 14    | Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства | 2               |
| 15    | Тема 15. Кольори в інтер'єрі   | 2               |

## Теми семінарських занять II семестр (денна форма)

| № з/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1.    | Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень | 2               |
| 2.    | Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень                           | 2               |
| 3.    | Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві                               | 2               |
| 4.    | Тема 19. Технологія прийому та розміщення  | 2               |
| 5.    | Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення, та обслуговування                    | 2               |
| 6.    | Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах                                     | 2               |
| 7.    | Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства        | 2               |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 8.  | Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства                 | 2 |
| 9.  | Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві  | 2 |
| 10. | Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві          | 2 |
| 11. | Тема 26. Організація складського і тарного господарства   | 2 |
| 12. | Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств   | 2 |
| 13. | Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві | 2 |
| 14. | Тема. 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства                           | 2 |
| 15. | Тема 30. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі                                   | 2 |

### **Теми семінарських занять I семестр (заочна форма)**

| № п/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1.    | Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства                                   | 2               |
| 2.    | Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України                                     |                 |
| 3.    | Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії                                   |                 |
| 4.    | Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства                           |                 |
| 5.    | Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення                                     |                 |
| 6.    | Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку                    | 4               |
| 7.    | Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства             |                 |
| 8.    | Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства                  |                 |
| 9.    | Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України                             |                 |
| 10.   | Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства             |                 |
| 11.   | Тема 11. Організація приміщень житлової групи  | 2               |
| 12.   | Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства          |                 |
| 13.   | Тема. 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві                                  |                 |
| 14.   | Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства |                 |
| 15.   | Тема 15. Кольори в інтер'єрі   |                 |



## Теми семінарських занять II семестр (заочна форма)

| № з/п | Назва теми  | Кількість годин |
|-------|---|-----------------|
| 1.    | Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень              | 2               |
| 2.    | Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень  |                 |
| 3.    | Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві  |                 |
| 4.    | Тема 19. Технологія прийому та розміщення   |                 |
| 5.    | Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування                                  | 4               |
| 6.    | Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах  |                 |
| 7.    | Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства                     |                 |
| 8.    | Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства                 |                 |
| 9.    | Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві  | 2               |
| 10.   | Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві          |                 |
| 11.   | Тема 26. Організація складського і тарного господарства   |                 |
| 12.   | Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств   |                 |
| 13.   | Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві | 2               |
| 14.   | Тема. 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства                           |                 |
| 15.   | Тема 30. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі                                   |                 |

### 7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачено навчальним планом

### 8. Самостійна робота

Виконання самостійних завдань є одним з основних завдань вищої школи щодо реалізації в Україні принципів і завдань Болонського процесу. Завдання для самостійної роботи є необхідним науково-методичним супроводженням викладання господарського законодавства для здобувачів вищої освіти НН інституту економіки та бізнес-освіти.

Під час самостійної роботи здобувачеві пропонуються наступні види завдань для опанування матеріалу з конкретної теми курсу:

– вивчити матеріали тем та дати відповіді на питання для самоконтролю;

– підготувати реферат, презентації, тези виступу під час аудиторного заняття.

### Самостійна робота I семестр (денна форма)

| № з/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1     | Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства                                   | 4               |
| 2     | Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України                                     | 4               |
| 3     | Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії                                   | 4               |
| 4     | Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства                           | 4               |
| 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             | 4               |
| 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 у готельному господарстві                                   | 3               |
| 14    | Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства | 4               |
| 15    | Тема 15. Кольори в інтер'єрі   | 3               |

### Самостійна робота II семестр (денна форма)

| № з/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1.    | Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень | 4               |
| 2.    | Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень                           | 4               |
| 3.    | Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві                               | 4               |
| 4.    | Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення                      | 4               |
| 5.    | Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування                     | 4               |
| 6.    | Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах                                     | 5               |
| 7.    | Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства        | 5               |
| 8.    | Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в   | 4               |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     | підприємстві готельного господарства  |   |
| 9.  | Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві  | 4 |
| 10. | Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві          | 4 |
| 11. | Тема 26. Організація складського і тарного господарства   | 4 |
| 12. | Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств   | 4 |
| 13. | Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві | 4 |
| 14. | Тема. 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства                           | 4 |
| 15. | Тема 30. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі                                   | 3 |

### Самостійна робота I семестр (заочна форма)

| № з/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1.    | Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства                                   | 7               |
| 2.    | Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України                                     | 7               |
| 3.    | Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії                                   | 7               |
| 4.    | Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства                           | 7               |
| 5.    | Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення                                     | 7               |
| 6.    | Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку                    | 7               |
| 7.    | Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства             | 7               |
| 8.    | Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства                  | 7               |
| 9.    | Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України                             | 8               |
| 10.   | Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства             | 8               |
| 11.   | Тема 11. Організація приміщень житлової групи  | 8               |
| 12.   | Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства          | 8               |
| 13.   | Тема. 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві                                  | 8               |
| 14.   | Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства | 8               |
| 15.   | Тема 15. Кольори в інтер'єрі   | 7               |

## Самостійна робота II семестр (заочна форма)

| № з/п | Назва теми  | Кількість годин |
|-------|---|-----------------|
| 1.    | Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень              | 7               |
| 2.    | Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень  | 8               |
| 3.    | Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві  | 8               |
| 4.    | Тема 19. Технологія прийому та розміщення   | 8               |
| 5.    | Тема 20. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування                                  | 8               |
| 6.    | Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах  | 8               |
| 7.    | Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства                     | 8               |
| 8.    | Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства                 | 8               |
| 9.    | Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві  | 8               |
| 10.   | Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві          | 8               |
| 11.   | Тема 26. Організація складського і тарного господарства   | 8               |
| 12.   | Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств   | 8               |
| 13.   | Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві | 8               |
| 14.   | Тема. 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства                           | 8               |
| 15.   | Тема 30. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі                                   | 7               |

### 9. Індивідуальні завдання

Під час вивчення дисципліни здобувачі виконують індивідуальне навчально-дослідне завдання.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (далі ІНДЗ) необхідне для систематизації, закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок. ІНДЗ дозволяє опанувати здобувачам вищої освіти необхідні навички при рішенні конкретних практичних завдань.

Цілями виконання ІНДЗ є: закріплення, поглиблення й узагальнення знань, отриманих здобувачами на теоретичних і практичних заняттях.

При виконанні ІНДЗ здобувач повинен продемонструвати вміння в сфері навчально-дослідної діяльності, уміння аналізу і синтезу інформаційних матеріалів по темі.

ІНДЗ виконується здобувачами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно

до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення підсумкового практичного заняття по дисципліні.

### **Індивідуальні навчально-дослідні завдання:**

1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного господарства міста Умані / регіону.
3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою "зірок".
14. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
15. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
16. Проаналізувати сучасні системи бронювання місць у готелях.
17. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
18. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
19. Організація роботи працівників готелю.
20. Організація роботи служби прийому та розміщення.
21. Система мотивації працівників готелів.
22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
23. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів.
24. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
25. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень.
26. Розвиток готельної індустрії на сучасному етапі.
27. Диференціація готелів за функціональним призначенням.
28. Специфіка роботи туристських готелів.
29. Програми забезпечення постійних клієнтів та їх впливають на підвищення конкурентоспроможності готелів.
30. Значення розміщення в готелях комп'ютерної системи бронювання.

31. Тактика гнучких цін та її вплив на діяльність готелів.
32. Типи сервісного обслуговування.
33. Створення єдиної команди з персоналу готелю.
34. Класифікація готелю відповідно до Європейського типу класифікації.
35. Класифікація і стандартизація готелів на сучасному етапі.
36. Вимоги до оснащення номерів всіх видів готелів.
37. Критерії роботи служби прийому.
38. Особливості роботи в готелі служби номерного фонду.
39. Диференційний підхід у видах готельних тарифів міжнародної готельної практики.
40. Організація комплексного обслуговування в готелі.
41. Критерії формування персоналу готелів.
42. Критерії обслуговування іноземних туристів.
43. Роль маркетингової служби в діяльності готелів.
44. Рекламно-інформаційна діяльність готелів.
45. Розвиток готельної галузі на Черкащині.
46. Типи засобів розміщення та їх характеристика.
47. Види засобів розміщення.
48. Обслуговуючі технологічні цикли “Клінінгові технології”.
49. Нормативна хронологія клінінгових технологічних циклів.
50. Допоміжна технологічна операція “Контроль за технічним станом номера.”
51. Технологічні операції клінінгової технології “Прибирання номерів після виїзду гостя”.
52. Посадові обов’язки покоївки.
53. Обслуговуючий технологічний цикл. “Використання засобів для миття і чищення”.
54. Ведення білизняного господарства в готелях та туристичних комплексах.
55. Технологічні операції основного технологічного циклу “Приймання гостя”.
56. Технологічні операції основного технологічного циклу “Реєстрація документів”.
57. Технологічна операція “Надання додаткових послуг”.
58. Технологічні операції основного технологічного циклу “Організація виїзду і розрахунків при виїзді”.
59. Технологічні операції допоміжного технологічного циклу “Нічний аудит”.
60. Критерії оцінки якості готельних послуг.
61. Прийом та розміщення груп іноземних туристів та іноземних туристів-індивідуалів.
62. Правила дії єдиної розрахункової години.
63. Права та обов’язки адміністрації готелів та туристичних комплексів.

64. Матеріальна відповідальність робітників готелів та туристичних комплексів.

## 10. Методи навчання

Методи навчання: лекції з використанням сучасних інформаційних технологій, інтерактивні методи в процесі обговорення питань практичного заняття.

Методи оцінювання: поточне оцінювання під час практичних занять, тести, ситуаційні задачі, практичні завдання, ІНДЗ.

## 11. Методи контролю

Поточне оцінювання під час практичних занять, контрольна робота, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, тестовий контроль.

Навчальні дослідження здобувача з усіх видів виконаних робіт оцінюються кількісно відповідно до Положення про організацію освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини <https://url.udpu.edu.ua/OGQ3MjQ3Yj>, Положення про контроль та оцінювання навчальних досягнень ЗВО в УДПУ <https://url.udpu.edu.ua/Yzk5YTEyNG>, Положення про дистанційне навчання <https://url.udpu.edu.ua/ZDhiZWlyN2>, Положення про робочу програму навчальної дисципліни <https://url.udpu.edu.ua/YmVmNzU5Mj>.

## 12. Критерії оцінювання результатів навчання

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань, тести, ситуаційні задачі.

### Критерії оцінювання результатів навчання

| Оцінка за шкалою ECTS | Визначення  | Оцінка за національною системою | Оцінка за системою в УДПУ |
|-----------------------|---|---------------------------------|---------------------------|
| A                     | ВІДМІННО<br>Здобувач вищої освіти має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильних до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію, виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильних до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили. | 5 (відмінно)                    | 90-100                    |

|   |   |                |       |
|---|---|----------------|-------|
| V | <p><b>ДУЖЕ ДОБРЕ</b></p> <p>Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультації з викладачем; виконує творчі завдання.</p>  | 4 (добре)      | 82-89 |
| C | <p><b>ДОБРЕ</b></p> <p>Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча бракує власних суджень. Здобувач здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.</p>  |                | 75-81 |
| D | <p><b>ЗАДОВІЛЬНО</b></p> <p>Здобувач вищої освіти правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.</p>   | 3 (задовільно) | 69-74 |
| E | <p><b>ДОСТАТНЬО</b></p> <p>Здобувач вищої освіти має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабо орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.</p> |                | 60-68 |

### 13. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Враховуючи те, що питома вага оцінки кожного з видів навчальної роботи здобувача у підсумковій оцінці визначається виходячи із їх вагомості у теоретичній та практичній підготовці фахівця, структури та змісту навчальної дисципліни, кількість балів розподілено так:

#### Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» (I семестр)

| Модуль 1 |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |     |     | Сума |
|----------|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| ЗМ1      |    |    |    |    |    |    | ЗМ2 |    |     |     |     |     |     |     |      |
| T1       | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8  | T9 | T10 | T11 | T12 | T13 | T14 | T15 | 100  |
| 6        | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6  | 6   | 8   | 8   | 8   | 8   | 8   |      |



**Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни  
«Організація готельного господарства» (II семестр)**

|          |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                    |    |           |     |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------------|----|-----------|-----|
| Модуль 1 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | Модуль 2<br>(ІНДЗ) | ПК | Су-<br>ма |     |
| ЗМ1      |         |         |         |         |         |         | ЗМ2     |         |         |         |         |         |         |                    |    |           |     |
| Т<br>16  | Т<br>17 | Т<br>18 | Т<br>19 | Т<br>20 | Т<br>21 | Т<br>22 | Т<br>23 | Т<br>24 | Т<br>25 | Т<br>26 | Т<br>27 | Т<br>28 | Т<br>29 | Т<br>30            | 10 | 15        | 100 |
| 5        | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5                  |    |           |     |

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка в ЄКТС | Оцінка за національною шкалою                              |   |
|--|---------------|--|---|
|  |               | для екзамену, курсової роботи, практики                    | для заліку  |
| 90–100                                       | A             | відмінно   | зараховано  |
| 82–89  | B             | добре  |   |
| 75–81  | C             |  |   |
| 69–74  | D             | задовільно   |   |
| 60–68  | E             |  |   |
| 35–59  | FX            | незадовільно з можливістю повторного складання             | не зараховано з можливістю повторного складання             |
| 1–34   | F             | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

**14. Рекомендована література  
Основна**

1. Закон України «Про туризм» (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. №31. С. 24 (із змінами, внесеними згідно із Законом №222-VIII ( 222-19 ) від 02.03.2015, ВВР, 2015, №23, с.158).
2. ДСТУ4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
4. ДСТУ4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
5. ДСТУ4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Від01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
7. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.

8. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. №19. К., 2004.

9. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07.2002р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

10. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навчальний посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 381с.

11. Організація готельного господарства: підручник / І.С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

12. Готельно-ресторанна справа: навчально-методичне видання. Книга 1 / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268с.

13. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя [та ін.]. К. : Ліра-К, 2017. 763с.

14. Журавльова С.М. Технологія готельної справи : навчальний посібник. / С. М. Журавльова, В. М. Зайцева, Т. В. Каптюх. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.

15. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник : Ченівецький нац. ун-т імені Юрія Федьковича. К. : Центр учбової літератури, 2017. 367с.

16. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

17. Мальська, М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львівський нац. ун-т імені Івана Франка. К. : Центр учбової літератури, 2017. 335с.

18. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 343с.

19. Організація готельного господарства : навч. посібник : / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; [за ред. О. М. Головка]. К. : Кондор, 2012. 337с.

20. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.

21. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Донецький НУЕТ імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.

22. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.

## 15. Допоміжна

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарчук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250с.
2. Готельно-ресторанна справа: навчально-методичне видання. Книга 1 / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268с.
3. Джинджоян, В. В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посіб. / Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. ; Вищий навч. приватний заклад «Дніпровський гуманітарний ун-т». Київ : Каравела, 2022. 339с.
4. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя [та ін.]. К. : Ліра-К, 2017. 763с.
5. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / [Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька [та ін.] ; за заг. ред. Н. О. П'ятницької, Н. М. Зубар. Вид. 2-ге, переробл. і допов. К. : КУТЕП, 2016. 406с.
6. Поворознюк І.М., Штангеева Н.І. Напрями інноваційного розвитку підприємств ресторанного господарства в кризових умовах. *Економічні горизонти*. 2023. №2(24). URL:[https://doi.org/10.31499/2616-5236.1\(23\).2023.281193](https://doi.org/10.31499/2616-5236.1(23).2023.281193)
7. Поворознюк І. М., Нецадим Л. М. Перспективи розвитку глемпінгу для регіональної індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. Випуск № 37. 2022. URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1187/1144>
8. Поворознюк І. М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. Випуск № 42. 2022. URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656/1593>
9. Поворознюк І. М. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. Випуск № 41. 2022. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1535/1476>
10. Поворознюк І.М. Формування та реалізація антикризового управління на підприємствах індустрії гостинності в період пандемії COVID-19. *Економіка та суспільство*. 2021. №29. URL: <https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/552/530>
11. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.

## 16. Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Нормативні акти України. URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).
3. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами: URL: [www.123world.com/index.html](http://www.123world.com/index.html).
4. Нормативні акти України. URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
5. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
6. Офіційний сайт Booking.com URL: <https://www.booking.com/index.uk.html>
7. Офіційний сайт асоціації індустрії гостинності URL: <https://aigu.org.ua/>