

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Серифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення вченої ради

25.11.2024

протокол № 12, п. 8

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ від 25.11.2024 № 205

**ГОТЕЛЬНА СПРАВА
HOSPITALITY INDUSTRY**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«бакалавр» / «bachelor»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування» / «Services»
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація» / «Tourism and Recreation»
Освітня програма	«Туризм і рекреація» / «Tourism and Recreation»

Розробник: Онищук Наталя, кандидат економічних наук, доцент

Гарант освітньо-професійної програми «Туризм і рекреація» - Онищук Наталя, кандидат економічних наук, доцент.

Обговорено та схвалено:

на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 07.10.2024 протокол №19;

на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 17.10.2024 протокол № 09.

Рецензенти:

Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук, доцент

Сікорська Юлія, директор туристичної агенції «Anex Tour».

Редактор: Фатеева Т.

Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 10.01.2025 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний

Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,97.

Обл.-вид. арк. 1,72. Тираж 2. Зам. № 02.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Мета вивчення освітнього компоненту.

Робоча програма освітнього компоненту «Готельна справа» складена у відповідності до її місця та значення за структурно-логічною схемою, що передбачається освітньою програмою підготовки здобувачів вищої освіти «бакалавр» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальностей 242 «Туризм і рекреація».

Метою освітнього компоненту «Готельна справа» є: формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок необхідних для виконання організаційно-управлінської та сервісної діяльності в готелях, готельно-ресторанних та туристичних комплексах.

Основними завданнями освітнього компоненту є здобуття студентами комплексу теоретичних знань та набуття практичних навичок у сфері готельного господарства, формування системного економічного мислення з усвідомлення ролі готелів у формуванні комплексного туристичного продукту, особливостей туристичної інфраструктури та управлінсько-сервісної діяльності в готелях.

Результати вивчення освітнього компоненту, його місце в освітньому процесі.

Результатом вивчення освітнього компоненту «Готельна справа» для освітньо-професійної програми «Туризм і рекреація» є формування комплексу компетентностей:

- **інтегральна компетентність:** здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

- **загальні компетентності:**

К 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

К 14. Здатність працювати в команді та автономно.

К 14¹ Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись

- **спеціальні (фахові, предметні) компетентності:**

К 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

К 18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

К 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

К 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

К 23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

К 26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

Програмні результати навчання:

ПР 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР 9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР 17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Міждисциплінарні зв'язки: програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на вивченні таких дисциплін, як: «Економічна теорія», «Організація туризму».

Критерії оцінювання результатів навчання

Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з дисципліни «Готельна справа» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів до заняття, якість виконання відповідних практичних завдань. Здійснення поточного контролю знань здобувачів включає опитування (усне або письмове), перевірку індивідуальних творчих завдань, тестування.

Максимальна сума балів за поточну навчальну роботу складає 84 бали (21 заняття *4 бали) = 84 бали, які здобувач може отримати на аудиторних заняттях.

Вивчення дисципліни «Готельна справа» передбачає також виконання здобувачами позааудиторної самостійної роботи (підготовка реферативних повідомлень та доповідей, створення презентацій, виконання індивідуального завдання, а також наукових статей з наступним їх опублікуванням тощо), яка оцінюється максимально у 16 балів.

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти підсумкового контролю може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компоненту. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуюваної числової (рейтингової) шкали (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Критерії оцінювання результатів навчання

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Для очної (денна) форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту «Готельна справа», виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів,

науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту «Готельна справа» для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08.

Згідно з цим же Положенням здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися із заявою на ім'я директора з проханням апеляційного перегляду оцінки.

**Обсяг освітнього компоненту в кредитах та його розподіл
(тематичний план)**

Теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	всього	з них				
		лекції	практ.	СРС		
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	8	2	2	4	Д, П	4
Тема 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 3. Типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	12	4	4	4	Д, П	8
Тема 4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 5. Функціональна організація житлових приміщень готельних підприємств	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 6. Функціональна організація нежитлових приміщень готельних підприємств	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 7. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 9. Організація та технологія бронювання послуг	12	4	4	4	В, РПЗ, КТ, Т	8
Тема 10. Організація роботи служби прийому та розміщення	8	2	2	4	В, РПЗ, КТ, Т	4
Тема 11. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелях	8	2	2	4	Д, П	4
Тема 12. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях	12	4	4	4	В, РПЗ, КТ, Т	8
Тема 13. Анімаційні послуги в готелях	12	4	4	4	Д, П	8
Тема 14. Управління безпекою в готелі	8	2	2	4	Д, П	4
Тема 15. Організація співпраці готелю з турфірмами	8	2	2	4	Д, П	4
Тема 16. Управління персоналом в готелі	12	4	4	4	В, РПЗ, КТ, Т	8
Індивідуальне завдання	32			32	ІЗ	16
Всього	180/6	42	42	96		100
Підсумковий контроль - екзамен						

Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:

В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.

РПЗ – розв’язання практичних завдань – 2 бали.

КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал.

Т – тестування – 1 бал.

Д – доповідь – 2 бали.

П – презентація – 2 бали.

ІЗ – індивідуальні завдання – 16 балів (виконання наукового дослідження за обраною темою – 10 балів; участь у наукових заходах – 6 балів).

Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.

II. ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Зміст освітнього компоненту (теми програми).

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

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

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

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України

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

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

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

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

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 3. Типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу

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

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

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

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

Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку, готелів ділового призначення, транзитних готелів.

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі - їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

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

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 і відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств:

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

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 4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу

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: 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.

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

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

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

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

Тема 5. Функціональна організація житлових приміщень готельних підприємств

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

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

Тема 6. Функціональна організація нежитлових приміщень готельних підприємств

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 в 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 7. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного–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 в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Підготовка покоївки до роботи. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраківки і списування білизни.

Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності

Сутність детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

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

Тема 9. Організація та технологія бронювання послуг.

Під час вивчення теми слід звернути увагу на роботу з організації бронювання місць у підприємствах готельного господарства та засвоїти функції даної служби:

- прийом та ануляція заявок;
- складання необхідної документації (графіків заїздів, карти руху номерного фонду тощо).

Студентам потрібно ознайомитись із документацією: графіками заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), картами руху номерного фонду. Студентам потрібно засвоїти що прийом заявок на бронювання може здійснюватись телефоном, факсом, поштою (лист або телеграма), за допомогою комп'ютерних систем бронювання. Крім того, потрібно вивчити як здійснюється підтвердження заявок, страхування готелю від неявки гостей.

Важливо засвоїти існуючі типи резервування (бронювання): гарантоване бронювання; негарантоване бронювання; понад бронювання (овербукинг). Знати технологію бронювання та анулювання послуги як для індивідуальних гостей так і для груп туристів.

Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення

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 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 ліжка-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 в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

Організація обслуговування на житлових поверхах

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 11. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі

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 в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

Тема 12. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закусочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закусочна, їдальня, буфет). Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах.

Тема 13. Анімаційні послуги в готелях

Сутність готельної анімації, її види, функції.

Залежність готельної анімаційної програми від структури дозвілля, інфраструктури, категорії та типу готелю. Вимоги та технологія створення анімаційних програм.

Світові тенденції готельної анімації, класифікація анімаційних програм курортних готелів, технологія анімаційного процесу, етапи розробки і проведення анімаційної програми.

Тема 14. Управління безпекою в готелі

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізації контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

Тема 15. Організація співпраці готелю з турфірмами

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Оформлення договірної документації.

Тема 16. Управління персоналом в готелі

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".

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.

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Проблема плинності кадрів у готелі. Джерела наймання персоналу. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом. Правове забезпечення. Сучасна концепція кадрових служб.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.

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. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю. Стандарти поведінки. Конфліктні ситуації та їх вирішення.

Структура освітнього компоненту

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача (год.)
1	2	3
<p>Аналізувати фактори розвитку галузі.</p> <p>Пояснювати основні тенденції готельного бізнесу в світі та Україні.</p>	<p>Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства та України</p> <p>Лекція №1. План лекції</p> <p>1.Історія розвитку готельного господарства в стародавні часи. 2.Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства 3.Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 9-13 додаткові:32,48 Інтернет-ресурси: 61</p>	2
<p>Розуміти основні моделі організації готельної справи</p>	<p>Самосійна робота здобувачів:</p> <p>1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.</p>	4
	<p>Практичне заняття № 1 Питання до заняття</p> <p>1.Глобалізація системи гостинності. 2.Поглиблення спеціалізації готельного попиту. 3.Основні моделі організації готельної справи: модель Рітца, модель К.Уцільсона, добровільні готельні ланцюги. 4.Значення готельного господарства в сфері індустрії туризму. 5.Фактори розвитку галузі. 6.Тенденції розвитку готельного господарства в світі та Україні. 7.Огляд готельних ринків регіонів світу. 8.Європейська модель гостинності; Азіатська модель гостинності; Американська модель гостинності; Східноєвропейська модель гостинності.</p>	2

<p>Аналізувати нормативно-правову базу функціонування закладів готельного господарства</p> <p>Пояснювати правові та нормативні аспекти діяльності закладів розміщування</p> <p>Розуміти проблеми нормативно-правового регулювання діяльності закладів готельного господарства</p>	<p>Тема 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України Лекція № 2. План лекції 1. Основні положення національних стандартів ДСТУ 4268: 2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.” та ДСТУ 4269:2003 “Класифікація готелів”. 2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.). 3. Характеристика існуючої нормативно-правової бази, що регламентує діяльність готельних підприємств в Україні. Рекомендовані джерела: основні: 1-8 додаткові: 32, 39 Інтернет-ресурси: 49, 50</p>	<p>2</p>
	<p>Самосійна робота здобувачів: 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Основні положення ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування»</p>	<p>4</p>
	<p>Практичне заняття № 2 Питання до заняття 1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.). 2. Характеристика існуючої нормативно-правової бази, що регламентує діяльність готельних підприємств в Україні. 3. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов’язків під час надання готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.</p>	<p>2</p>

<p>Аналізувати закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства</p> <p>Пояснювати характеристики основних типів засобів розміщення</p> <p>Розуміти особливості спеціалізованих закладів розміщення, розуміти вимоги до оснащення цих закладів</p>	<p>Тема 3. Типізація готелів та інших засобів розміщення готельного типу Лекція № 3 План лекції 1.Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства 2.Цільові ринки як основа концепції готелю 3.Характеристика основних типів підприємств готельного господарства 4.Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства</p> <p>Лекція № 4 План лекції 1.Сутність та призначення лікувально-оздоровчих підприємств готельного підприємства. 2. .Сутність та призначення підприємств готельного господарства для відпочинку. 3. Сутність та призначення готелів ділового призначення. 4.Сутність та призначення транзитних готелів.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 8-13 додаткові:32 Інтернет-ресурси: 65-67</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Самостійна робота здобувачів: 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Сутність та призначення курортних готелів. Сутність та призначення готелів для сімейного відпочинку. Сутність та призначення туристично-екскурсійних готелів. Сутність та призначення спеціалізованих готелів.</p>	<p>4</p>
	<p>Практичне заняття № 3 Питання до заняття 1.Фактори, що впливають на розвиток лікувально-оздоровчих, ділових, рекреаційних, транзитних підприємств готельного господарства. 2. Вимоги, що висуваються до лікувально-оздоровчих, ділових, рекреаційних, транзитних підприємств готельного господарства. 3.Види лікувально-оздоровчих, ділових, рекреаційних, транзитних підприємств готельного господарства.</p> <p>Практичне заняття № 4 Питання до заняття 1.Фактори, що впливають на розвиток лікувально-оздоровчих, ділових, рекреаційних, транзитних підприємств готельного господарства. 2. Вимоги, що висуваються до лікувально-оздоровчих, ділових, рекреаційних, транзитних підприємств готельного господарства. 3.Види лікувально-оздоровчих, ділових, рекреаційних, транзитних підприємств готельного господарства.</p>	<p>2</p> <p>2</p>

<p>Аналізувати критерії та підходи міжнародних систем класифікації готелів.</p> <p>Пояснювати готельні піктограми, відповідність готелів їх зірковості.</p> <p>Розуміти методику оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям. Розуміти процедуру проведення категоризації.</p>	<p>Тема 4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу Лекція №5 План лекції 1. Системи класифікації готелів світу. 2. Класифікація аналогічних засобів розміщення у країнах світу. 3. Методика оцінки відповідності готелів туристичних регіонів світу категоріям.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 42 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64-67</p>	2
	<p>Самосійна робота здобувачів: 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Загальні положення класифікації засобів розміщення. Порядок класифікації об'єкта категорії п'ять зірок і номерного фонду вищої категорії. Порядок проведення робіт щодо класифікації. Методика оцінки відповідності готелів України та інших засобів розміщення категоріям</p>	4
	<p>Практичне заняття № 5 Питання до заняття 1. Визначення систем класифікації готелів у туристичних регіонах світу. 2. Визначення вимог до готелів та інших засобів розміщення різних категорій у туристичних країнах світу. 3. Методика оцінки відповідності готелів у туристичних регіонах світу.</p>	2
<p>Пояснювати вимоги до приміщень у підприємстві готельного господарства залежно від їх функціонального призначення.</p> <p>Розуміти характеристику номерів</p> <p>Аналізувати</p>	<p>Тема 5. Функціональна організація житлових приміщень готельних підприємств Лекція № 6 План лекції 1. Основне призначення житлових приміщень готельного господарства. 2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду. 3. Організація приміщень побутового обслуговування. 4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 43 Інтернет-ресурси: 50, 65-67</p>	2

<p>проектні рішення приміщень підприємств готельного господарства.</p> <p>Розраховувати склад приміщень житлової групи для готелів різного типу та категорій</p>	<p>Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Охарактеризувати взаємозв'язку між: - максимальною потужністю підприємства і сезонністю; - сталою та “слизькою” шкалою категорійності номерів; - демографічним складом туристів і можливістю зміни складу житлового фонду; - матеріальними і фінансовими затратами та перспективним удосконаленням організації приміщень в номерах.</p>	4
<p>Аналізувати проекти нежитлових груп приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від їх типів та категорій.</p> <p>Розуміти вимоги до приміщень нежитлової групи</p> <p>Розраховувати склад приміщень нежитлової групи для готелів різного типу та категорій</p>	<p>Практичне заняття № 6 Питання до заняття 1.Пропорційність розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення . 2..Приміщення для побутового обслуговування на поверхах. 3. Просторова організація залежно від кількості функціональних зон.</p>	2
<p>Аналізувати проекти нежитлових груп приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від їх типів та категорій.</p> <p>Розуміти вимоги до приміщень нежитлової групи</p> <p>Розраховувати склад приміщень нежитлової групи для готелів різного типу та категорій</p>	<p>Тема 6. Функціональна організація житлових приміщень готельних підприємств Лекція № 7 План лекції 1.Організація приміщень адміністрації. 2.Організація приміщень вестибюльної групи. 3.Організація приміщень господарського і складського призначення.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові:43 Інтернет-ресурси: 50, 65-67</p>	2
<p>Аналізувати проекти нежитлових груп приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від їх типів та категорій.</p> <p>Розуміти вимоги до приміщень нежитлової групи</p> <p>Розраховувати склад приміщень нежитлової групи для готелів різного типу та категорій</p>	<p>Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Планувальні рішення приміщень адміністрації. Планувальні рішення приміщень вестибюльної групи. Планувальні рішення приміщень господарського і складського призначення.</p>	4
<p>Аналізувати проекти нежитлових груп приміщень у підприємствах готельного господарства залежно від їх типів та категорій.</p> <p>Розуміти вимоги до приміщень нежитлової групи</p> <p>Розраховувати склад приміщень нежитлової групи для готелів різного типу та категорій</p>	<p>Практичне заняття № 7 Питання до заняття 1.Організація приміщень адміністрації. 2.Організація приміщень вестибюльної групи. 3.Організація приміщень господарського і складського призначення.</p>	2

	4. Організація приміщень культурно-масового призначення. 5. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування	
Знати основні види прибиральних робіт в житлових групах приміщень. Пояснювати техніку виконання прибиральних робіт, основні види прибиральних робіт	Тема 7. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування Лекція № 8 План лекції 1. Види прибиральних робіт у номерах, технологія їх виконання. 2. Предмети одноразового користування у номері. 3. Ведення білизняного господарства. 4. Характеристика механізмів, інвентарю та матеріалів, що використовуються для прибиральних робіт. Рекомендовані джерела: основні: 8, 9, 14, 15, 20 додаткові: 33-35, 44 Інтернет-ресурси: 50, 65-67	2
Розуміти санітарно-гігієнічні вимоги до прибирання. Вміти Р Розраховувати норму витратних матеріалів для прибирання.	Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Характеристика основних видів прибиральних робіт у готельному господарстві. Основні прибиральні роботи на території підприємств готельного господарства. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.	4
	Практичне заняття № 8 Питання до заняття 1. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. 2. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: 3. Нормативні документи: “Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт”. 4. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. 5. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. 6. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.	2
Аналізувати моделі гостинності Пояснювати сервісну діяльність готелів різних категорій	Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності Лекція № 9 План лекції 1. Готельна послуга як складова сфери послуг. 2. Поняття технології гостинності. 3. Уніфікація готельних послуг.	2

<p>Розуміти як використовувати технологію гостинності на всіх етапах надання послуг та процесу обслуговування.</p>	<p>Рекомендовані джерела: основні: 10, 12, 13-15, 19-21 додаткові: 43, 44 Інтернет-ресурси: 49, 50</p>	
	<p>Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Поняття якості готельних послуг. Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Концепції гостинності.</p>	4
	<p>Практичне заняття № 9 Питання до заняття 1. Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних категорій. 2. Готельна послуга як складова туристичного продукту. 3. Поняття технології гостинності. 4. Моделі гостинності.</p>	2
<p>Розуміти типи резервування (бронювання), технологію анулювання.</p> <p>Визначати види комісійних винагород</p> <p>Застосовувати технології бронювання та анулювання послуг.</p>	<p>Тема 9. Організація та технологія бронювання послуг Лекція № 10 План лекції 1. Функції і завдання відділу бронювання в готелі 2. Типи резервування (бронювання). 3. Технологія бронювання</p> <p>Лекція № 11 План лекції 1. Процес бронювання готельних послуг туристичними підприємствами. 2. Види комісійних винагород. 3. Технологія ануляції послуг.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 9-13, 23 -25 додаткові: 37, 38, 45, 46 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64, 66</p>	2 2
	<p>Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Функції та завдання бронювання послуг. Типи резервування. Технологія анулювання.</p> <p>Практичне заняття № 10 Питання до заняття 1. Сутність послуги бронювання в готелі. 2. Переваги та недоліки гарантованого бронювання. 3. Переваги та недоліки негарантованого бронювання.</p>	4 2

	<p>4. Переваги та недоліки понад бронювання (овербукинг).</p> <p>Практичне заняття № 11</p> <p>Питання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологія бронювання. 2. Технологія анулювання. 3. Види комісійних винагород. Їх розрахунок 	2
<p>Знати правила перебування туристів в готелі.</p> <p>Розуміти сутність технологічних операцій при поселенні гостей.</p> <p>Аналізувати технологічний процес виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”.</p> <p>Розраховувати оплату за проживання гостей</p>	<p>Тема 10. Організація роботи служби прийому та розміщення</p> <p>Лекція № 12</p> <p>План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація прийому і розміщення туристів. 2. Порядок документального оформлення гостя на підприємстві готельного господарства. 3. Організація роботи служби обслуговування. <p>Рекомендовані джерела: основні: 9-13, 23 -25 додаткові:37, 38, 45, 46 Інтернет-ресурси: 49, 50, 64, 66</p>	2
	<p>Самостійна робота здобувачів.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Порядок прийому туристів в підприємстві готельного господарства. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства. Відповідальність підприємств готельного господарства за збереження майна. 	4
	<p>Практичне заняття № 12</p> <p>Питання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. 2. Порядок оформлення туриста в готель. 3. Порядок оформлення плати за помешкання. 4. Порядок видачі ключів. 5. Порядок оформлення виїзду гостя. 	2

<p>Розуміти взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг.</p>	<p>Тема 11. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі</p> <p>Лекція № 13 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі. 2. Особливості надання транспортних послуг. 3. Організація побутового обслуговування в готелі. <p>Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 33, 38 Інтернет-ресурси: 49, 50, 65-67</p>	2
<p>Визначати перелік додаткових послуг готелю</p> <p>Застосовувати знання для формування асортименту додаткових послуг відповідно до типу та категорії закладу.</p>	<p>Самостійна робота здобувачів.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Які послуги у готелях відносяться до додаткових безкоштовних. Які послуги у готелях відносяться до додаткових платних. Чи можна вважати послугу харчування додатковою. У чому різниця між основними та додатковими послугами. 	4
	<p>Практичне заняття № 13 Питання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Безкоштовні додаткові послуги, організація їх надання в готельному господарстві. 2. Платні додаткові послуги, організація їх надання в готельному господарстві. 3. Організація надання транспортних послуг для гостей готелю. 	2
<p>Визначати умови організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів.</p> <p>Аналізувати форми обслуговування споживачів, поширених у підприємствах ресторанного господарства при готельних комплексах та види додаткових послуг</p>	<p>Тема 12. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях</p> <p>Лекція № 14 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях. 2. Умови, системи та методи харчування в готелях. 3. Організація сніданків в готелі. <p>Лекція № 15 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація шведського столу в ресторані при готелі. 2. Особливості обслуговування в номерах готелю. 3. Організація інших видів обслуговування. <p>Рекомендовані джерела: основні: 1-13, 19, 22 додаткові: 40 Інтернет-ресурси: 49, 50, 65-67</p>	2
	<p>Самостійна робота здобувачів.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 	4

<p>Проектувати процес обслуговування споживачів в ресторанах при готелях</p>	<p>2. Підготовка відповіді на питання: Як послуга харчування впливає на вибір готелю туристом . При яких умовах послуга харчування у готелях відноситься до додаткових платних. Чи можна вважати послугу харчування додатковою якщо вона входить у вартість проживання. Які фактори впливають на концепцію ЗРГ при готелі.</p>	
<p>Розуміти які фактори впливають на умови, системи та методи харчування в готелях</p>	<p>Практичне заняття № 14 Питання до заняття 1.Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів. 2.Методи обслуговування. 3.Меню, види меню.</p>	2
	<p>Практичне заняття № 15 Питання до заняття 1. Основні правила подачі страв. 2. Організація повсякденного обслуговування туристів. 3. Організація обслуговування мешканців в номерах. 4.Організація додаткових послуг в ЗРГ</p>	2
<p>Розуміти сутність готельної анімації, її риси, функції.</p> <p>Визначати умови для розробки анімаційних програм</p> <p>Аналізувати пропозиції анімаційних послуг від готелів</p>	<p>Тема 13. Анімаційні послуги в готелях Лекція № 16 План лекції 1. Сутність готельної анімації, її риси, функції 2. Технологія анімаційного процесу. 3. Проектування анімаційних програм.</p>	2
	<p>Лекція № 17 План лекції 1. Класифікація анімаційних програм. 2. Професійна діяльність аніматора. 3. Інноваційні підходи до надання анімаційних послуг.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 9-13 додаткові: 42 Інтернет-ресурси: 44-47</p>	2
<p>Проектувати анімаційні програми відповідно до типу та категорії закладу.</p>	<p>Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Як анімаційні послуги впливають на вибір готелю туристом . При яких умовах анімаційна послуга у готелях відноситься до додаткових платних. Чи можна вважати анімаційну послугу додатковою якщо вона входить у вартість проживання. Які фактори впливають на розробку анімаційних програм.</p>	4
	<p>Практичне заняття № 16 Питання до заняття 1.Технологія анімаційного процесу. 2.Проектування анімаційних програм для туристських готелів.</p>	2

	<p>3.Проектування анімаційних програм для курортних готелів.</p> <p>Практичне заняття № 17</p> <p>Питання до заняття</p> <p>1.Проектування анімаційних програм для лікувально-оздоровчих закладів.</p> <p>2.Проектування анімаційних програм для ділових готелів.</p>	2
<p>Розуміти сутність і значення безпеки готелю</p> <p>Оцінювати можливі загрози, що можуть виникнути в готелі</p> <p>Визначати тактико - організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі.</p>	<p>Тема 14. Управління безпекою в готелі</p> <p>Лекція № 18</p> <p>План лекції</p> <p>1. Сутність і значення безпеки готелю.</p> <p>2. Характеристика можливих загроз, що можуть виникнути в готелі.</p> <p>3.Тактико - організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі.</p> <p>4.Комплекс технічних засобів безпеки в готелі.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1-13 додаткові: 38 Інтернет-ресурси: 49, 50, 65-67</p>	2
	<p>Самостійна робота здобувачів.</p> <p>1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття.</p> <p>2. Підготовка відповіді на питання: Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів. Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель.</p>	4
	<p>Практичне заняття № 18</p> <p>Питання до заняття</p> <p>1.Комплекс технічних засобів безпеки.</p> <p>2.Технічна міцність будинку готелю.</p> <p>3.Охорона праці і техніка безпеки в готелях.</p> <p>4.Економічна безпека готелю.</p>	2
<p>Розуміти принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами.</p> <p>Оцінювати ризик для готелю та туристичної фірми під час</p>	<p>Тема 15. Організація співпраці готелю з турфірмами</p> <p>Лекція № 19</p> <p>План лекції</p> <p>1.Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами.</p> <p>2.Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії.</p> <p>3.Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання.</p> <p>4.Оформлення договірної документації.</p>	2

співпраці	Рекомендовані джерела: основні: 8-13, 18, 28, 30 додаткові: 32, 39, 47 Інтернет-ресурси: 49-50, 62, 63	
Обґрунтовувати переваги та недоліки ризикових та безризикових форм співпраці	Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Що таке оренда готельного підприємства. Що таке блок місць в готелі. Які умови комітменту, елотменту, безвідзивного бронювання.	4
Визначати оптимальну схему співпраці	Практичне заняття № 19 Питання до заняття 1. Приклади співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. 2. Переваги та недоліки ризикових форм співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. 3. Переваги та недоліки безризикових форм: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. 4. Приклади оформлення договірної документації.	2
Вміти оформлювати договірну документацію.		
Розуміти функції працівників готелю	Тема 16. Управління персоналом в готелі Лекція № 20 План лекції 1. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів. 2. Особливості роботи у сфері сучасного готельного бізнесу. 3. Планування чисельності обслуговуючого персоналу.	2
Аналізувати форми організації праці в готелі.	Лекція № 21 План лекції 1. Планування чисельності обслуговуючого персоналу. 2. Планування кар'єри в готельному бізнесі. 3. Професійна етика персоналу готелю.	2
Визначати механізм управління персоналом в готелі.	Рекомендовані джерела: основні: 1-13, 26, 31 додаткові: 33, Інтернет-ресурси: 49, 50, 64-67	
Вміти планувати робочий час, чисельність працівників готелю різних категорій.,	Самостійна робота здобувачів. 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: Що таке стандарти обслуговування. Що таке корпоративна культура в готелі. Які вимоги до персоналу готелю в залежності від покладених обов'язків.	4
Розробляти графіки виходу персоналу готелю на	Практичне заняття № 20 Питання до заняття 1. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.	2

<p>роботу.</p> <p>Оцінювати стандарты обслуговування в готелі.</p> <p>Володіти культурою та психологією обслуговування</p>	<p>2.Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства.</p> <p>3.Методи вивчення робочого часу</p> <p>4.Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства.</p> <p>Практичне заняття № 21</p> <p>Питання до заняття</p> <p>1.Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці.</p> <p>2.Норми праці, що використовуються в готельному господарстві.</p> <p>3.Раціональна організація праці працівників підприємства готельного господарства.</p>	<p>2</p>
Індивідуальне завдання		32
ВСЬОГО		180/6

III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Основні

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
6. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
7. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).
8. HoReCa : навч. посіб. Т.1 : Готелі. 2-ге вид., перероб. і допов. Київ : КНТЕУ, 2019. 348 с. : іл.
9. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа : навч. посіб. Київ : Кондор, 2021. 300 с.
10. Іванова Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2023. 214 с.
11. Іванова Л. О., Музика О. М. Моніторинг світового ринку готельних і рестораних послуг : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2023. 226 с
12. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с.
13. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб.. 3-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
14. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2023. 327 с.
15. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Ф. Доценко та ін. Київ : Кондор, 2023. 367 с.
16. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1448/1393>.
17. Антоненко І. Я., Мельник І. Л., Вошана М. В. Практика HR-менеджменту в українській готельній мережі. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 62. С. 44-48. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/62_2021/10.pdf.
18. Вдовічен А., Кифяк В. Сфера гостинності України: відновлення у повоєнний період. *Scientia Fructuosa*. 2022. № 3. С. 68-77.
19. Галасюк С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1449/1394>.
20. Гамкало М. З., Кудла Н.Є., Коцупей В. М. Менеджмент якості послуг готельного підприємства у методиці Servqual. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 51. С. 120-127. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/51_2021_ukr/21.pdf.
21. Грицай Ю. "Готель - це лояльність гостей до нас і наша до гостей". *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 18-23.
22. Добровольська О. Презентаційні продажі в ресторані. Як навчати та залучати офіціантів. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 42-49.

23. Жиленко К. М., Хрулькова К. А. Ефективність використання автоматизованих систем у готельних підприємствах. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 62. С. 94-101. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/62_2021/19.pdf.
24. Козинцев Ю. Автоматизація продажів у готелі. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 24-29.
25. Косенко Ю. Організаційна структура готелю. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 14-17.
26. Куриленко А. Фірмовий одяг у ресторані: обліковий і податковий бік. *Все про бухгалтерський облік*. 2020. № 78. С. 9-12.
27. Магалецький А. Сніданки в готелі. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 5-6. С. 22-25.
- Малюга Л. М., Загороднюк О. В., Терещук Н. В. Формування цінової політики готельних підприємств. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 53. С. 51-54. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/53_2021/12.pdf.
28. Матвійчук Л., Лепкий М., Молнар-Бабіля Д. Регіональний аналіз розвитку готельного господарства в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/738/710>.
29. Мирошник Ю., Абрамова А., Пушка О. Використання можливостей соціальних мереж в індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1321/1276>.
30. Муха Р. А. Дослідження стану готельно-ресторанної індустрії України та вплив пандемії COVID-19 на неї. *Ефективна економіка*. 2021. № 7. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2021/92.pdf.
31. Непочатенко В. Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1429/1376>.

Додаткові

32. Олійник О. Динаміка розвитку готельних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/936/896>.
33. Онищук Н.В. Сервісна діяльність готелів в умовах стагнації галузі. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України* : матеріали Х міжнар. наук.-практ. конф. Вінниця : РВВ ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Ч. III.
34. Онищук Н.В. Еко-тренд в сфері гостинності: перспективний напрямок розвитку. *Зб. наук.пр ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, Сервіс, Туризм,: досвід, проблеми, інновації»* (м. Київ, 14-15 квітня 2022 року), С. 98-99.
35. Онищук Н.В. Клієнтоорієнтованість як джерело конкурентної переваги підприємств. *Зб. наук.пр ІІІ Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та науковців «Економіко-правові дискусії»* (м. Кропивницький, 30 березня 2022 року), С.169-172.
36. Онищук Н.В. Просування готельних послуг в соціальних мережах. *Збірник тез доповідей ІІ-ої міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти»*. (17- 18 травня 2023 р.). Київ: НУБіП України. С. 235-239.
37. Postova V., Riabenka M., Mazurkevych I., Onyshchuk N., Vivsiuk I. Application of Innovative Methods of Managing the Labor Potential in the Hotel and Restaurant Business Establishments. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.* 2023. 11(3).
38. Onyshchuk N.V., Postova V.V. Service activities in the hotel and restaurant businessurl. *Modern Technology and Innovative Technologies*. Volume 25(4). January 2023. Sergeieva&Co Karlsruhe, P.79-83.

39. Паньків Н. М., Пандяк І. Г. Сучасний стан розвитку готельного господарства Івано-Франківської області. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 47. С. 147-153. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/47_2020_ukr/30.pdf.
40. Петрашук О. Облік посуду в ресторані. *Все про бухгалтерський облік*. 2020. № 106. С. 7-9.
41. Редько В. Є. Застосування концепції кайдзен в готельному сервісі. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 65. С. 104-109. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/65_2022/20.pdf.
42. Сушко Н. Сучасні тенденції розвитку гостинної індустрії: проектний підхід. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1468/1413>.
43. Терещук Н. В. Інноваційні технології в індустрії гостинності. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 69. С. 155-162. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/69_2022/30.pdf.
44. Тимофєєва Т. Прибирання у готелі в осінньо-зимовий період. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 5-6. С. 65-69.
45. Токаренко О. І., Черемісіна Т. В., Бабіна Н. І. Цифрові технології у міжнародному туризмі та готельній індустрії. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 44. С. 126-130. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/44_2020_ukr/23.pdf.
46. Шелест О. SMM-просування готелю: контент, аналітика, контроль ефективності. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 2-3. С. 30-36.
47. Ярмоменко С. Г., Шикіна О. В., Нечева Н. В. Позиціонування Одеської області на ринку готельних послуг України. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 48. С. 213-221. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/48_2020_ukr/42.pdf.
48. Яцкова М. Закони гостинності. *Академія гостинності*. 2021, 2010. № 5-6. С. 60-64.

Internet-ресурси

49. Асоціація готелів та курортів України. URL: office@uhra.com.ua
50. Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України. URL: https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.hotelinua.com%2F%3Ffbclid%3DIwZXh0bgNhZW0CMТАAAR2ZQ9pMvhXFde_uOEmLvC1Mqy-E8ld1Jv6XIS9UKotS9Hp4S2ILQnKG5j4_aem_ws8jxW_gNR0IsIs4rKCtbQ&h=AT114JFcajzp_QcарFurmsiA0-WAR6vQIAIZMvChlg0vV1a3yBmPHyuv0NjINOOLnrLTiN6eOLdZwc7L6qdLg_Z8ziouuIYDuf0eOaaGiQu-tDwnAa_6FZqxCUmcGZqAjeTbw
60. Ліга Бізнес Інформ. URL: www.liga.net.
61. Всесвітня туристична організація World Tourism Organization (UNWTO). URL: <http://www2.unwto.org/>
62. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
63. Міністерство економічного розвитку та торгівлі. Департамент туризму та курортів. URL: <http://www.me.gov.ua/?lang=ukUA>
64. HOTREC - об'єднання готелів, ресторанів Європи . URL: <https://www.hotrec.eu/facts-figures-2/>
65. Міжнародна асоціація готелів класу люкс. URL: <https://theilha.com/>
66. Міжнародна асоціація готелів і ресторанів. URL: <http://www.ih-ra.org/>
67. Американська асоціація готелів та житла American Hotel and Lodging Association URL: <https://www.ahla.com/>