

Силабус курсу

«Організація готельного господарства»

Освітній ступінь: перший (бакалаврський)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 242 Туризм

Освітньо-професійна програма: Туризм

Кількість кредитів: 5

Рік підготовки: 3

Компонент освітньої програми:

обов'язкова

Мова викладання: Українська



Керівник курсу

**Доцентка кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного сервісу,
к.філос.н, Світлиць Ольга Володимирівна**

Контактна інформація – olga.svitlynets@uzhnu.edu.ua

**Доцентка кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного сервісу, к.е.н,
доц. Попик Мар'яна Михайлівна**

Контактна інформація – mariana.popyk@uzhnu.edu.ua

Опис дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є підприємства готельного господарства, особливості їхнього функціонування та управління.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є засвоєння студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку послуг розміщення, та сприйняття готельного господарства як невід'ємної частини туристичної сфери України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни.

Основне завдання курсу полягає у формуванні знань необхідних для організації підприємств готельного господарства та підготовці здобувачів вищої освіти до практичного прийняття самостійних рішень процесі ведення господарської діяльності.

Навчальний контент

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Технологія сфери послуг. Технологія гостинності. Концепції технології гостинності

Технологія сфери послуг: визначення, зміст, види і структура. Технологія гостинності. Концепції технології гостинності. Технологія (грец. *Techné* – мистецтво; *logos* – вчення) – наука про способи впливу на сировину, матеріали і напівфабрикати відповідними засобами виробництва. Види технологій. Систематизація послуг залежно від сфери споживання. Види послуг. Структура сфери споживання. Самостійна галузь «готельна індустрія». Готельні

послуга, як складова сфери послуг. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність», «технологія гостинності». Поняття «гостинність» - приймання гостей є детермінантом сфери послуг. Термін гостинність уведений експертами конфедерації ХОТРЕК (конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському економічному товаристві у 1982 р.) Еволюція індустрії гостинності. Складові моделі гостинності: «Гість – послуга – середовище». Технологія гостинності. Концепції технології гостинності: технологічна, гуманітарна і комерційна.

Організація виробництва підприємств готельного господарства. Суть, завдання та значення організації виробництва готельного господарства. Ознаки організації як форми сумісної діяльності групи людей. Визначення поняття організації готельного господарства та підприємства готельного господарства.

Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове

Регулювання готельної індустрії

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 вікин.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. 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.

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

Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних

шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

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

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

Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства

Найбільші готельні об'єднання світу: інтегровані готельні ланцюги, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Їх вплив на тенденції в архітектурні, будівництві, оснащенні засобів розміщення. Шляхи інтеграції України в міжнародні готельні ланцюги.

Тенденції створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, будівлі незвичайних готелів. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Тема 5. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу

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

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

Тема 6. Організаційно – правові форми та форми власності

Закладів готельного господарства

Заходи здійснення переходу від монополії держави на привласнення засобів і результатів виробництва і на управління ним до різноманітних форм власності. Різні форми власності засобів розміщення в Україні: державна, комунальна, приватна, державна-корпоративна, комунальна-корпоративна, змішана, іноземна, колективна. Особливості трактування форм

власності в різних державних актах. Класифікатор форм власності.

Характеристика організаційно-правових форм суб'єктів підприємницької діяльності в готельному господарстві. Форми управління підприємствами готельного господарства. Форми об'єднань готельних підприємств, Організаційно-правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.

Тема 7. Типологія підприємств готельного господарства

Поняття типізації. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств: місцезнаходження, функціональне призначення, термін перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, вік подорожуючих, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення закладу. Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі, курортні готелі, готелі для сімейного відпочинку, спортивні, туристичні... – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів кожного типу.

Функціональні особливості підприємств: умови для відпочинку і спортивних розваг; організація конференц-послуг; послуг торгівлі; можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду; особливостями організації приміщень для ігор дітей; лікувально-оздоровчі процедури. Закордонний досвід типізації готелів.

Тема 8. 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, 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, місце знаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місце знаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту.

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

Тема 9. 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 10. 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 найбільшрозповсюджених 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.

Тема 11. 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. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Змістовий модуль 2.

Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

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

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єр 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 13. Функціональна організація приміщень

Підприємств готельного господарства

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 14. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер, як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для 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.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 15. Організація нежитлових груп приміщень підприємства

готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. 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. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення господарського і складського призначення, їх склад. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти дрібного ремонту речей, медичний пункт та ін. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Тема 16. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - 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. 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 17. Організація роботи поверхового персоналу готелю

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції.

Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих. Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів.

Тема 18. 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 готельними господарствами автомобілів на прокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 19. 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 20. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний. Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок).

Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні

прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Тема 21. Організація виїзду з готелю

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у споживачів готельних послуг. Порядок складання актів на відшкодування збитків готельного майна і актів на збуті речі.

Технологічний взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
Інтегральна	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
ЗК 03 ЗК 04 ЗК 07 ЗК 08 ЗК 09 ЗК 10 ЗК 12 ЗК 13 ЗК 14	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу Здатність працювати в міжнародному контексті Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово Навички міжособистісної взаємодії Здатність планувати та управляти часом Здатність працювати в команді та автономно
СК 1 СК 2 СК 3 СК 4 СК 5 СК 6	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування

<p>СК 7</p> <p>СК 8</p> <p>СК 10</p> <p>СК 11</p> <p>СК 12</p> <p>СК 13</p> <p>СК 15</p> <p>СК 16</p> <p>СК 17</p> <p>СК 20</p>	<p>(готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)</p> <p>Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту</p> <p>Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем</p> <p>Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал</p> <p>Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку</p> <p>Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу</p> <p>Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації</p> <p>Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства</p> <p>Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу</p> <p>Здатність обирати оптимальні способи реалізації туристичних послуг, проводити дослідження споживчих ринків та планувати маркетингові заходи</p> <p>Відстежувати тенденції функціонування національного та світового ринків туристичних послуг, встановлювати взаємозв'язок між розвитком туризму та соціально-економічними процесами у країні</p>
<p>ПР1 (очікувані)</p> <p>ПР1</p> <p>ПР2</p> <p>ПР6</p> <p>ПР7</p> <p>ПР9</p> <p>ПР9</p> <p>ПР10</p> <p>ПР10</p> <p>ПР12</p>	<p>Вміти застосовувати на практиці основні положення туристичного законодавства.</p> <p>Користуватись міжнародними стандартами обслуговування туристів.</p> <p>Вміти використовувати систему ринкових відносин в процесі ведення господарської діяльності в туристичній галузі.</p> <p>Вміти практично застосовувати принципи і методи обслуговування туристів.</p> <p>Вміти переконливо презентувати та пропонувати послуги свого закладу розміщення.</p> <p>Застосовувати сучасні комунікаційні мережі та засоби у процесі надання послуг розміщення.</p> <p>Вміти організувати процес обслуговування в готелі із дотриманням стандартів якості та безпеки.</p> <p>Застосовувати принципи ефективного управління в сфері туристичного бізнесу.</p> <p>Вміти організувати ефективну роботу закладу розміщення за рахунок знань про принципи функціонування його структурних підрозділів.</p> <p>Вміти ефективно надавати інформаційні послуги гостям закладу.</p>

ПР12	Застосовувати навички з етикету спілкування та поведінки з клієнтами.
ПР19	Вміти знаходити способи розв'язання виявлених професійних задач.
ПР19	Вміти аргументовано пояснити послідовність і логіку прийняття своїх рішень.
ПР20	Вміти аналізувати весь господарський процес, виявляти проблемні моменти та пропонувати шляхи їх усунення чи оптимізації.
ПР21	Вміти приймати обґрунтовані рішення процесів ведення господарської діяльності.
ПР21	Вміти приймати відповідальність за свої рішення та дії.
ПР22	Вміти професійно виконувати свої функціональні обов'язки за будь-яких обставин.

Літературні джерела

Основна література

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства/ С. І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Байлик С.І. Гостиничное хозяйство: учебник/С.І. Байлик. - 2-е изд. - К: Дакор, 2009. - 368 с.
3. Байлик С.І. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация/ С.І.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 332с.
4. Байлик С.І. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание/ С.І.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 344с.
5. Байлик С.І. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация/ С.І.Байлик. -Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 298с.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп./ В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник/ М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с
8. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник/ МГ Бойко - К.: КНТЕУ, 2015.
9. Бойко М., Супрунова Є. Холістичний маркетинг на підприємствах готельного господарства / М. Бойко, Є. Супрунова - Вісник КНТЕУ, №1 2013, С. 55-64.
10. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес/ В.В. Бородин. - М. : Кн. мир, 2003. -267 с.
11. Бекетова О.М. Організація готельного господарства/ О. М. Бекетова. -
12. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник/ Ю.Ф.Волков. - Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 352 с.
13. Мальська М. П. Туристичний бізнес : теорія та практика : підручник для ВНЗ / М. П. Мальська, В. В. Худо ; Міністерство освіти і науки України ; Львівський національний університет імені Івана Франка. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 365 с.
14. **Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування:** Підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К. : Знання, 2011. — 366 с.
15. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб./ Х.И.Роглев. - К. : Кондор, 2005.- 408 с.
16. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах/ Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
17. Туризм и гостиничное хозяйство/под ред. Л.П. Шматько. - Ростов н/Д : МарТ, 2005. -352 с
18. Туризм і готельне господарство: підручник/ О.А. Агеева, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв,

- Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. - 400 с
19. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.
 20. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. - 520 с.

Допоміжна література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 360 с.
2. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации: Практическое пособие кадровика. - М.: Экономика, 2003. - 703 с.
3. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр "Академія", 2006. -311 с.
4. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. - К.: Центр інформаційних технологій. - 2006. - 292 с.
5. Бакеренко Н. П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії [Електронний ресурс] / Н. П. Бакеренко // Науковий вісник НЛТУ України. - 2013. - Вип. 23.15. - С. 168-176. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvntu_2013_23.15_30.pdf
6. Білик Е.В. Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.-Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2005.
7. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
8. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. - М.: Книжный мир, 2001. - 165 с.
9. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
10. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.-М.: Аспект Пресс, 1995.
11. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. -Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 348 с.
12. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
13. Виноградная, Е. Клиент всегда прав, так ли это? / Е. Виноградная // ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. – 2013. – № 6. – С. 52–53.
14. Гаврищук, М. Как сохранить и приумножить клиентуру / М. Гаврищук // Гостиничное дело. – 2013. – № 1. – С. 28?33.
15. Годунова, А. Доверяй, но проверяй: контроль выселения гостя из номера / А. Годунова // Академия гостеприимства. – 2015. – № 3/4. – С. 12–16.
16. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". - Київ 2009 - 244 с.
17. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
18. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2006. - 392 с.
19. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. - К.; Атака, 2004. - С. 3-29.
20. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред.. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.

21. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования. - М.: Академия, 2002. - 208 с.
1. Навч. посіб./ За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
22. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
23. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. І доп. - К.: Знання, 2006.
24. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. - К.: Кондор, 2005.-408 с.
25. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
26. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.-304 с.
27. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
28. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала готельного комплексу. - 2-е изд. - М.: Финпресс, 2000. - 203 с.
29. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.П. Шматько. - М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. - 346 с.
30. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Чудновского А.Д. - М.: Тандем, 2003. - 447 с.
31. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К.Федорченко. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.
32. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие./ Пер. с англ. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 463 с.
33. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
34. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. - К.: Вища школа, 2002. - 195 с.
35. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 174 с.
36. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
37. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. - К.: Атака, 2006.
38. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб. і доп. - К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.
39. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. -2-е изд., перераб. и доп. - М.: РДЛ, 2006. - 328 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.ukrhotels.net](http://www.ukrhotels.net)
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://infotravel.com.ua](http://infotravel.com.ua)
5. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украины промышленные гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-biz.info](http://www.all-biz.info)

8. TourismHighlights. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.unwto.org>

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Оцінювання

(згідно розробленого в робочій програмі)

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота											Модульна контрольна робота	Сума
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11		
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	50	100

Т1, Т2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота										Модульна контрольна робота	Сума
Т 12	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16	Т 17	Т 18	Т 19	Т 20	Т 21		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100

Т1, Т2 ... – теми

