

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки,
молоді та спорту України
29 березня 2012 року № 384

Форма № Н - 3.04

ФЕДЕРАЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ СПІЛОК УКРАЇНИ

АКАДЕМІЯ ПРАЦІ І СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН

Кафедра спеціальних туристичних дисциплін

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Проректор з науково-педагогічної роботи

_____ С.М.Коваленко
“ _____ ” _____ 20__ року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА**

(назва навчальної дисципліни)

спеціальності 242 «Туризм»

спеціалізації: *1. Туристичний бізнес*
2. Готельно-ресторанне обслуговування
3. Екскурсійна та анімаційна діяльність в туризмі

(назва спеціалізації)

факультет економіки, соціальних технологій і туризму

(назва інституту, факультету, відділення)

Робоча програма _____ Організація готельного господарства для студентів
(назва навчальної дисципліни)
 спеціальності **242 «Туризм»**
(шифр і назва спеціальності)

„_____” _____, 20__ року. - __ с.

Розробник: кандидат педагогічних наук Сокол Т.Г.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри септурдисциплін

Протокол № ____ від „_____” _____ 20__ року

Завідувач кафедри септурдисциплін

_____ (Сокол Т.Г.)
(підпис) (прізвище та ініціали)
 „_____” _____ 20__ року

Схвалено науково-методичною радою Академії праці і соціальних відносин ФПУ

Протокол № ____ від „_____” _____ 20__ року

„_____” _____ 20__ року Голова _____ (Коваленко С.М.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкові дисципліни, які формують фахові компетентності	
	Напрямок підготовки <u>242 «Туризм»</u> (шифр і назва)		
Модулів –	Спеціальність (професійне спрямування): <u>«Туризм»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 180		5-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 самостійної роботи студента – 7	Освітньо-кваліфікаційний рівень: «Бакалавр»	Лекції	
		30 год.	
		Практичні, семінарські	
		45 год.	
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
		105 год.	
		Індивідуальні завдання: год.	
		Вид контролю: екзамен	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Мета:** формування у студентів системи знань та вмінь з організації діяльності готельного підприємства, його функціонування на ринку готельних послуг, технологічного процесу обслуговування туристів у готелі, організації готельного сервісу.

Завдання:

- ознайомлення студентів з сучасним станом і тенденціями розвитку готельного господарства світу та України, класифікацією готельної бази;
- засвоєння основних принципів діяльності готельного підприємства, організації роботи його служб;
- опанування технології прийому й обслуговування туристів у готелях і туркомплексах.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати :

- історію становлення та загальну характеристику готельного господарства України та світу;
- принципи класифікації підприємств розміщення за призначенням та рівнем комфорту;
- принципи діяльності готельного підприємства, структуру його управління та характеристику служб;
- готельну документацію;
- чинники, що обумовлюють рівень готельного сервісу та шляхи його підвищення;
- організацію приміщень готелю;
- організацію та технологію прийому і розміщення гостя в готелі та надання йому основної та додаткових послуг;
- особливості організації праці персоналу.

вміти :

- проаналізувати якісний стан бази розміщення туристів і вибрати оптимальний варіант для їх розміщення;

- організувати прийом, розміщення та комплексне обслуговування гостя відповідно до його потреб, мети й умов подорожі;
- визначити шляхи підвищення якості прийому й обслуговування туристів;
- вирішувати поточні проблеми в обслуговуванні гостей та запобігати конфліктним ситуаціям.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Принципи організації діяльності підприємств готельного господарства

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Виникнення готельної справи, її розвиток у країнах Давнього Світу та Середньовічної Європи. Готельна справа у XVII-XVIII ст. Готельне господарство світу у XIX – на початку XX ст.

Сучасний стан світового готельного господарства – основні характеристики і тенденції розвитку.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Виникнення готельної справи в Україні. Розвиток готельного господарства України в XIX – на початку XX ст. Характерні риси розвитку готельного господарства України в 20-30-х рр., 50-60-х та 70-80-х рр. XX ст.

Готельне господарство України на сучасному етапі, основні показники та перспективи розвитку.

Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення

Поняття засобів розміщення та підприємств розміщення. Основні та додаткові засоби розміщення. Готелі та туристичні комплекси. Класифікація засобів розміщення за ВТО. Види класифікацій засобів розміщення.

Основи типізації бази розміщення. Типи засобів розміщення за функціональним призначенням, критерії, порівняльні характеристики та вимоги до різних типів.

Характеристика основних типів засобів розміщення.

Класифікація готельної бази за рівнем комфорту. Основні критерії та показники. Види класифікацій. Готельні бренди. Світова практика розробки класифікацій готелів, рекомендації ВТО. Кількісний та якісний підходи до класифікації за комфортом. Класифікація готельних номерів.

Історична динаміка класифікації готельних підприємств в Україні.

Характеристика основних класифікаційних стандартів. Класифікація готелів як основа їх сертифікації в Україні. Органи сертифікації, схеми та порядок проведення атестації готелю, документальне оформлення, технічний нагляд.

Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства

Законодавчі основи діяльності готельного підприємства.

Форми управління готельними підприємствами в світі та в Україні.

Планування діяльності готельного підприємства, основні статті доходів і витрат, шляхи забезпечення рентабельності готелю. Принципи та структура управління готельним підприємством.

Готельна документація. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні як основний нормативний документ готелю (туристичного комплексу), що регулює взаємовідносини адміністрації готелю та споживачів готельних послуг.

Тема 5. Основи готельного сервісу

Поняття «гостинності» та «індустрії гостинності». Сутність та основні характеристики готельної послуги. Готельна послуга як специфічна форма праці, її складові. Специфіка готельного виробництва та чинники, що впливають на асортимент і організацію надання послуг в підприємстві готельного господарства.

Поняття готельного сервісу. Характер впливу на організацію готельного сервісу основних чинників: місткості, місцезнаходження, призначення, сезонності, категорії якості.

Тема 6. Служби готельного підприємства

Основні функції готельного підприємства та склад готельних служб. Лінійна та функціональна структура служб готельного підприємства. Характеристика основних служб готелю та їх персоналу, зміст їх роботи. Взаємовідносини адміністрації та співробітників підприємства.

Служба прийому й обслуговування в готелі: функції та форми організації.

Тема 7. Організація праці готельного персоналу

Готельний персонал – штатні норми, режим та організація роботи. Нормування персоналу: види норм праці та їх застосування в готельному підприємстві.

Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства, методи його вивчення. Планування роботи персоналу. Види графіків роботи, принципи та правила складання. Облік і контроль роботи.

Форми організації роботи персоналу.

Посадові обов'язки та посадові інструкції.

Змістовий модуль 2. Організація і технологія прийому й обслуговування гостей в підприємстві готельного господарства

Тема 8. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю.

Зміст прийому й обслуговування гостей на житлових поверхах готелю. Технологія прийому, розміщення й обслуговування гостя на житловому поверсі. Персонал житлових поверхів.

Організація приміщень готелю. Підготовка номерів до експлуатації і заселення. Прийом гостя на поверсі.

Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах.

Оснащення приміщень житлового поверху меблями, обладнанням, інвентарем. Нормативи оснащення. Матеріальне майно на поверсі, система його обліку, переміщення та списання.

Проведення інвентаризацій.

Білизняне господарство готелю. Види та комплектність білизни, вимоги до неї. Забезпеченість готелю білизною, терміни її змінності. Організація роботи з готельною білизною.

Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів

Санітарне законодавство України.

Поняття санітарії та гігієни.

Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів та їх персоналу, шляхи їх дотримання та контролю за їх виконанням. Вимоги до будівлі та території, мікроклімату. Профілактика розповсюдження інфекцій. Дезинфекція, дезинсекція, дератизація: види, методи, засоби. Особиста гігієна персоналу, спецодяг.

Утримання чистоти у приміщеннях готелю. Прибиральні роботи в готелі, їх види й обсяги. Стандарти прибирання номерів. Порядок та умови проведення прибиральних робіт.

Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю

Технологія прийому, розміщення й обслуговування гостя в готелі.

Аквізиція гостей та забезпечення завантаженості готелю. Бронювання номерів і місць. Форми, терміни й оплата бронювання, порядок продовження й ануляції броні.

Правила прийому та розміщення вітчизняних та іноземних туристів – індивідуалів та у складі групи. Організація розміщення великих груп туристів.

Технологія роботи служб готелю з прийому та розміщення клієнтів: визначення вільних місць, їх розподіл згідно замовлень, підготовка до заселення, робота з клієнтами, оформлення документації, звірення та звітність. Нічний аудит.

Види й організація розрахунків за проживання та послуги. Платіжні та обліково-розрахункові документи. Види тарифів і платежів.

Організація виїзду з готелю.

Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі

Система забезпечення безпеки гостя в готелі та її складові. Ключове господарство готелю та його організація.

Робота з багажем туристів. Організація збереження майна гостей та майна готелю. Претензійна робота.

Застосування комп'ютерної техніки та інтерактивних технологій для забезпечення безпеки в готелі.

Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі

Види додаткових послуг у готелях і туристичних комплексах, їх класифікація. Форми організації надання додаткових послуг. Послуги власне готелю та підприємств, що входять до складу готельного (туристичного) комплексу. Послуги на основі застосування автоматики та самообслуговування. Додаткові послуги на житловому поверсі. Послуги підприємств і організацій, що орендують площі та приміщення готелю. Послуги підприємств, що мають угоди з готелем на обслуговування проживаючих. Посередницькі послуги готелю. Служби обслуговування в готелі та туристичному комплексі.

Сучасні види та форми організації обслуговування туристів у готелях. Цільові програми та концепції.

Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі

Поняття якості готельної послуги та культури обслуговування в готелі.

Складові культури готельного виробництва: технічна культура, культура праці та організаційно-управлінська культура.

Особиста культура персоналу.

Управління якістю готельної послуги.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Сума	у тому числі					Сума	у тому числі				
		лек	п/с	лаб	інд.	срс		лек	п/с	лаб	інд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Принципи організації діяльності підприємств готельного господарства.												
Вступ	1	1					1	1				
Тема 1 Історія розвитку світового готельного господарства	14	2	4	–	–	8	–	–	–	–	–	–
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	16	2	8	–	–	8	–	–	–	–	–	–
Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення	16	2	6	–	–	8	–	–	–	–	–	–
Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства	11	2	3	–	–	6	–	–	–	–	–	–
Тема 5. Основи готельного сервісу	10	2	2	–	–	6	–	–	–	–	–	–
Тема 6. Служби готельного підприємства	12	2	2	–	–	6	–	–	–	–	–	–
Тема 7. Організація праці готельного персоналу	14	2	2	–	–	8	–	–	–	–	–	–
Разом за змістовим модулем 1	94	15	27	–	–	50	–	–	–	–	–	–

Змістовий модуль 2. Організація і технологія прийому й обслуговування гостей в підприємстві готельного господарства												
Тема 8. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів	13	3	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю	14	2	6	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі	11	2	2	—	—	7	—	—	—	—	—	—
Разом за змістовим модулем 2	86	15	18	—	—	55	—	—	—	—	—	—
Усього годин:	180	30	45	—	—	105	—	—	—	—	—	—

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	4
2.	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	4
3.	Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення	2
4.	Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства	1
5.	Тема 5. Основи готельного сервісу	2
6.	Тема 6. Служби готельного підприємства	2
7.	Тема 7. Організація праці готельного персоналу	2
8.	Тема 8. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю	2
9.	Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах	2
10.	Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів	2
11.	Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю	2
12.	Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі	2
13.	Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі	2
14.	Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі	2
	Разом	31

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	4
1.	Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення	4
2.	Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства	2
4.	Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю	4
	Разом	14

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
-------	------------	-----------------

1.	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	8
2.	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	8
3.	Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення	8
4.	Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства	6
5.	Тема 5. Основи готельного сервісу	6
6.	Тема 6. Служби готельного підприємства	6
7.	Тема 7. Організація праці готельного персоналу	8
8.	Тема 8. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю	8
9.	Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах	8
10.	Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів	8
11.	Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю	8
12.	Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі	8
13.	Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі	8
14.	Тема 14. . Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі	7
	Разом	105

8. Індивідуальні завдання

Зміст індивідуального навчально-дослідного завдання (навчального проекту)	Рекомен- дований час (години)
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства Підготувати доповідь на тему «Основні тенденції розвитку готельного господарства світу».	4
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України Заповнити анкету готельного підприємства за результатами навчальної екскурсії. Проаналізувати матеріали програмних документів та інтернет-джерел і підготувати довідку щодо стану готельного будівництва та тенденцій розвитку готельного господарства України.	4
Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення Заповнити анкету готельного підприємства за результатами навчальної екскурсії. Визначити тип готельного підприємства, обраного для творчого проекту. Оформити у вигляді короткої анотації. Охарактеризувати один з типів підприємств розміщення за планом, запропонованим викладачем. Оформити в письмовому вигляді.	4

Зміст індивідуального навчально-дослідного завдання (навчального проекту)	Рекомен- дований час (години)
Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства Проаналізувати Правила надання готельних послуг, підготувати коротку довідку.	4
Тема 5. Основи готельного сервісу Визначити вплив основних чинників на організацію діяльності готельного підприємства, обраного для творчого проекту. Оформити у вигляді письмової довідки.	4
Тема 6. Служби готельного підприємства Скласти приблизну посадову інструкцію для посадової особи СПО готелю. Посада визначається студентом під керівництвом викладача. Розробити та зобразити графічно структуру служб готельного підприємства, обраного для творчого проекту.	4
Тема 7. Організація праці готельного персоналу Запропонувати приблизні графіки роботи для окремих категорій персоналу.	4
Тема 8. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю. Підготувати номенклатуру приміщень для готельного підприємства, обраного для творчого проекту.	4
Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверххах. Підготувати номенклатуру меблів, обладнання, інвентарю та білизни для облаштування номерів у готельному підприємстві, обраному для творчого проекту.	4
Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів. Скласти письмовий перелік санітарно-технічного та інженерно-технічного обладнання готельного підприємства, обраного для творчого проекту. Розробити приблизну інструкцію прибирання номерів готелю. Скласти номенклатуру прибиральних матеріалів, механізмів та інвентарю для організації прибиральних робіт у готельному підприємстві.	4
Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю Заповнити анкету готельного підприємства за результатами навчальної екскурсії. Охарактеризувати особливості прийому і розміщення певної	4

Зміст індивідуального навчально-дослідного завдання (навчального проекту)	Рекомен- дований час (години)
категорії туристів у готелі. Категорія туристів визначається викладачем. Оформити у вигляді письмового повідомлення.	
<p>Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі</p> <p>Проаналізувати систему забезпечення безпеки гостей в готелях, в яких проводилися екскурсії. Оформити у вигляді письмової довідк.</p>	4
<p>Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі</p> <p>Розробити цільову програму для клієнтів готельного підприємства. Тип споживчого сегменту визначається студентами разом з викладачем.</p> <p>Проаналізувати стандарти поведінки персоналу готелів «Прем'єр Плац» та «Інтерконтиненталь» і розробити проект стандарту поведінки персоналу готелю, обраного для творчого проекту.</p>	4
<p>Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі</p> <p>Підготувати презентацію проекту концептуального готелю.</p> <p>Розподіл часток участі проводиться у творчих групах.</p>	4

9. Методи навчання

Під час вивчення дисципліни використовуються такі види навчальних занять, як лекції, семінари та практичні заняття.

Під час проведення лекцій використовуються такі методи та технології викладання, як читання лекцій, демонстрація презентацій та інших наочних матеріалів, обговорення зі студентами ключових проблемних питань тем лекцій.

Під час проведення семінарських занять використовуються такі методи та технології викладання, як виступи студентів з доповідями за темою семінару, демонстрація презентацій, створених студентами з тематики семінарського заняття, обговорення та дискусії за ключовими питаннями, заняття з елементами ділової гри та тренінги, виступи студентів за результатами виконання індивідуальних завдань виступи студентів за результатами виконання додаткових завдань.

Під час практичних занять використовуються такі методи як проведення навчальних екскурсій, підготовка матеріалів до творчих проектів під керівництвом викладача.

Основними форматами й методами самостійної роботи студентів з дисципліни є повторення питань тем лекційних занять за конспектом лекцій, опрацювання основної та додаткової літератури, виконання індивідуальних завдань, підготовка презентацій, виконання навчальних проектів у складі творчих груп.

10. Методи контролю

Для визначення успішності навчання використовуються контрольні заходи. Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня опанування студентом матеріалу конкретної теми.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення вивчення дисципліни (семестровий контроль) або відокремлених за робочим навчальним планом модулів.

Під час вивчення даної дисципліни використовуються такі форми поточного контролю:

- оцінювання виступів студентів з тематики семінару;
- усне бліц-опитування з питань, що розглядались на лекціях;
- письмове виконання тестових завдань, які відносяться до пройденної теми (тести поточного контролю викладача);
- перевірка анкет за результатами навчальних екскурсій;
- перевірка виконання індивідуальних завдань.

Під час вивчення даної дисципліни використовуються такі форми модульного (проміжного) контролю:

- написання модульних контрольних робіт;

Під час вивчення даної дисципліни використовуються такі форми семестрового контролю, як захист творчих проектів з використанням презентацій, диференційований залік та екзамен.

Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за шкалою Університету (0-100, з урахуванням необов'язкових завдань – 120 балів), національною шкалою та шкалою ECTS.

Схема нарахування балів з дисципліни

Види та зміст обов'язкових завдань	Максимальна оцінка	Примітки
Виступи з питань плану семінарського заняття або на захисті проекту готелю	30 балів	3 відповіді по 10 балів
Участь у дискусіях або доповнення до доповіді чи виступу	20 балів	—
Виконання індивідуальних завдань (ІнЗ) та завдань самостійної роботи	15	по 5 балів за кожне ІнЗ
Модульні контрольні	20	2 МКР (до 10 балів за кожну)
Письмовий екзамен	15	(по 10 балів за повні відповіді на кожне питання білету)
Разом:	100	
Бонусні бали	До 20 балів	

Максимальний бал за виконання необов'язкових завдань – 20.

Умови нарахування балів

Для виступів з питання плану семінарського заняття або доповіді:

- 10 балів: при вільному творчому переказі, чіткому, логічному та системному викладенні матеріалу, використанні першоджерел, вичерпних відповідях на додаткові запитання викладача;
- 8 балів: при частковому переказі матеріалу, чіткому, але не зовсім логічному та системному викладенні матеріалу, достатніх відповідях на додаткові запитання викладача;

- 6 балів: при частковому переказі і несистемному викладенні матеріалу, неповних відповідях на додаткові запитання викладача;
- 4 бали: при недостатній правильності переказу матеріалу, неповних відповідях на додаткові запитання викладача;
- 2 бали: при відсутності переказу матеріалу, негативних відповідях на додаткові запитання викладача.

Для творчих проектів:

- оцінка диференціюється в залежності від повноти та правильності виконання усіх поставлених завдань проекту, ступеню креативності пропозицій при їх відповідності усталеним нормативам, особистої участі студента у розробленому груповому проекті.

Для питань екзаменаційного білету:

- максимальна оцінка: при повному, правильному і системному викладенні змісту питання, з наведенням (при потребі) адекватних прикладів;
- неповна оцінка: диференціюється в залежності від повноти і правильності, логіки викладення змісту питання, наявності прикладів;
- оцінка не виставляється: якщо питання відсутнє, або містить лише загальні речі, або містить інформацію, яка не стосується питання.

Критерії підсумкового оцінювання

Проміжок за шкалою Університету	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною
90 та вище	Відмінно (A)	Відмінно
80...89	Дуже добре (B)	Добре
70...79	Добре (C)	
60...69	Задовільно (D)	Задовільно
50...59	Достатньо (E)	
25...49	Незадовільно (FX)	Незадовільно
1...24	Неприйнятно (F)	

11. Методичне забезпечення

1. Програма навчальної дисципліни
2. Робоча програма навчальної дисципліни.
3. Авторський підручник «Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах».
4. Опорний конспект лекцій.
5. Плани семінарських та практичних занять.
6. Завдання для самостійної роботи.
7. Завдання для підсумкового контролю знань.
8. Питання до бліц-опитування з дисципліни.
9. План розробки проекту концептуального готелю.

12. Рекомендована література

Базова

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний і ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002. – 360 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. – К.: Альтерпресс, 2002. – 249 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учебное пособие: 2 изд. пере раб. и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, управление, сертификация. – К.: Альтерпресс, 2001. – 207 с.
5. Бугаенко В. С., Каминский И. М., Никульшин В. В. Техника обслуживания и культура работы в гостиницах. – К.: Вища школа, 1977. – 255 с.
6. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 348 с.
7. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 384 с.
8. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса. – Одесса: Черноморье, 1997. – 160 с.
9. Гостиничный и ресторанный бизнес / Под ред. А. Д. Чудновского. – М.: Тандем, 1998. – 352 с.
10. Гресєва І. М. Класифікація готелів за кордоном і в Україні // Туристично-краєзнавчі дослідження. – Випуск 1: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції “Туризм в Україні: економіка та культура”

- (Світязь, 9-10 вересня 1998 р.). – У 2 ч. – К.: КМ - Трейдинг, 1998. – Ч. 1. – 424 с.
11. Ефимова О. П., Ефимова Н. А. Экономика гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2004. – 391 с.
 12. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
 13. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2000. – 215 с.
 14. Кузнецова Н. М. Основы экономики готельного та ресторанного господарства: Навчальний посібник. – К.: Інститут туризму ФПУ, 1997. – 176 с.
 15. Лысенко Ф. И. Основы делопроизводства, учета и отчетности в гостиницах. – К.: Вища школа, 1981. – 191 с.
 16. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: АСАДЕМА, 2002. – 207 с.
 17. Мальська М. П., Пандяк І. Г., Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
 18. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О. Самарцев Є. В., Гаца О. О., Максимець К. П., Роглев Х. Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / За ред. члена – кор. НАН Укр., д.е.н. Дорогунцова С. І. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
 19. Мунін Г. Б., Карягин Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / Під заг. ред. Поплавського М. М. і Гаца О. О. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
 20. Основы управления предприятиями и организации индустрии гостеприимства США / Под ред. проф. Роберта А. Браймера. – М.: Высшая коммерческая школа, 1994. – 460 с.
 21. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг // Новості турбізнесу. – 2004. – № 7(9).
 22. Роглев Х. Й. Основы готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2004. – 405 с.
 23. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. – К.: КУТЕП, 2004. – 174 с.
 24. Сенин В. С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 398 с.
 25. Сокол Т. Г. Готельний комфорт як ресурс туризму // Туристичні ресурси України: Зб. наукових статей. – К.: Тип. ФПУ, 1996. – С. 237-248.
 26. Сокол Т. Г. До питання про централізацію обслуговування в туристсько-готельних комплексах // Розвиток туризму в Україні: Зб. наукових статей. – К.: ІВЦ Слов'янський діалог, 1995. – С. 222-235.
 27. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

28. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. 2-е видання, перероблене та доповнене. – К.: Альтерпрес, 2012. – 448 с.
29. Стадник А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице. Обобщение зарубежного опыта. – М.: Высшая коммерческая школа, 1995. – 35 с.
30. Стеняев В. М. Автоматизация управления гостиничным хозяйством. – Л.: Стройиздат, 1988. – 160 с.
31. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А. Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2000. – 396 с.
32. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. Л. П. Шматько. – М.-Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. – 346 с.
33. Уваров В. Ф., Борисов К. Г. Международные туристические организации: Справочник. – М.: Международные отношения, 1990. – 287 с.
34. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / Л. Г. Лук'янова, Т. Г. Дорошенко, І. М. Мініч; Ред. В. К. Федорченко; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Вища школа, 2001. – 327 с.
35. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: Юнити, 1999. – 463 с.
36. Федорченко В. К., Дьорова Т. А. Історія туризму в Україні. – К.: Вища школа, 2002. – 195 с.
37. Федорченко В., Мініч І. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. – К.: Логос, 1999. – 76 с.
38. Филипповский Е. Е., Шмарова Л. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 174 с.
39. Ходорков Л. Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М.: Высшая коммерческая школа, 1991. – 45 с.
40. Цивільний кодекс України: Офіційний текст / Міністерство юстиції України. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 464 с.

Допоміжна

1. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: Підручник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
2. Будкевич Е. А. Развитие сектора размещения // Экспресс-информация. – М.: ПНИЛИТ Госкоминтуриста СССР, 1986. – 58 с.
3. Габович Р. Д. Гигиена. – М.: Медицина, 1977. – 384 с.
4. Зубков А. А., Чибисов С. И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 1988. – 272 с.
5. Любіцева О. О., Бабарицька В. К. Туризмознавство: Вступ до фаху: підручник / О. О. Любіцева, В. К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет". – 2008. – 335 с.
6. Любіцева О. О., Бабарицька В. К. Туристична сфера, готельне господарство та форми їх організації у світі: Конспект лекцій. – К.: КДТЕУ, 1995. – 45 с.

7. Мельник Н. П., Мельник О. П. Організація приміщень готельного господарства: Конспект лекцій. – К.: КДТЕУ, 1998. – 24 с.
8. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навч. літ., 2006. – 348 с.
9. Ольхова А. П. Гостиницы. – М.: Стройиздат, 1983. – 173 с.
10. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: Підручник /О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. - 432 с.
11. Санитарно-гигиенические требования к гостиницам / Под ред. Г. М. Рахова. – К.: Высшая школа, 1978. – 167 с.
12. Семенов В. С., Каминский И. М., Попова Н. А. Гостиничное хозяйство: Справочное пособие. – М.: Стройиздат, 1985. – 320 с.

Інформаційні ресурси

1. Арифудин М.В. Генезис понять «гостиничная цепь» и «гостиничная сеть» / М.В.Арифудин, Л.С.Морозова // ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
2. Все гостиницы Украины. Отели Киева. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua
3. Верховна рада України. Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
4. Горіна Г.О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України / Г.О.Горіна // Культура народів Причорномор'я. – 2009. – № 171. – С. 117 – 120. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
5. Лучшее предложение отелей мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.Hotels.com
6. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів / Ю.А.Маначинська // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2010. – Випуск 4. – С. 211 – 217. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
7. Мельниченко С.В. Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг / С.В.Мельниченко // Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку. – Трускавець, 2000. – С. 130 – 136. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
8. Независимые отели. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.worldhotel.com
9. Описание отелей по странам мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.1001hotels.ru
10. Отели мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.hotels.net
11. Сеть отелей «Премьер-отели». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com
12. The Leading Hotels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com