

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни

«Організація готельного господарства»

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність (напрямок) 242 «Туризм»

освітня програма «Туризм»

спеціалізація _____

вид дисципліни обов'язкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: канд. екон. наук, доц. Подлепіна П.О.

1. Навчальний контент:

- 1.1. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – с.288
- 1.2. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
- 1.3. Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>
- 1.4. Тематичний план навчальної дисципліни:

Тема 1. Історія розвитку світового та національного 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 (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок ХХ ст.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії

Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації та сертифікації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт та його складові. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Структура вартості послуг та цінові

стратегії готельних підприємств. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію 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

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі - їх призначення, розташування. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу. Курортні готелі - їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів. Туристично-екскурсійні готелі. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Причини необхідності класифікації готельних підприємств. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін.).

Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Тема 8. Особливості системи управління готелем

Організаційно-функціональна система управління готелем. Рівні та ланки управління. Принципи управління. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

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 10. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Типи номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду.

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя.

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування

Організаційно-функціональна характеристика служби. 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.

Тема 13. 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, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. 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. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Тема 15. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства

Додаткові платні послуги. Класифікація додаткових послуг. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях

Тема 16. Організація служби безпеки готелю

Поняття «безпека» та його різ види. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.

Тема 17. Особливості організації праці в готелі

Роль кадрів у функціонуванні готелю. Особливості організації праці в готельному господарстві. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід. Первинний та професіональний інструктаж та стажування. Трудовий договір. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Плинність кадрів та її причини. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах

Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

Розмір номерного фонду. Відсоток завантаженості готелю. Кількість

днів роботи готелю в період. Середня кількість проживаючих. Дохід та прибуток від надання готельних послуг. Загальний дохід від номерного фонду. Середня ціна (тариф) реалізованого номеру. Середній тариф категорій номерів. Економічна ефективність використання основних фондів. Коефіцієнт використання місткості готелів та аналогічних засобів розміщування

2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства:

1. Історія розвитку світового готельного господарства
2. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі.
3. Розвиток готельного господарства України. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.
4. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України

Завдання:

- проаналізувати сутність поняття «гостинність»;
- підготувати творчі завдання в формі есе на тему: «Роль гостинності в сучасному світі»;
- підготувати доповіді на тему «Характеристика гостинності країн світу»;
- виявити особливості розвитку готельного господарства в період Середньовіччя
- проаналізувати сучасний етап розвитку індустрії гостинності
- виявити особливості розвитку готельного господарства в стародавній Русі;
- проаналізувати сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

1. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.

2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Розметова, О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам"янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

4. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності / П. О. Подлепіна // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії:

1. Нормативно-правова база готельної індустрії.
2. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії.

Завдання:

- проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення функціонування готелів в Україні: виявити проблеми та напрямки вдосконалення;
- підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань

Література:

1. Закон України «Про туризм» ([324/95-ВР](#)) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – с. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII ([222-19](#)) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158)
2. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р.– №19. – К.,2004.
3. Ткаченко Т. І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк. – К., 2005. – 178с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
5. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства:

1. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств
2. Функціональне призначення підприємств готельного господарства

Завдання:

- проаналізувати фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі;
- законспектувати сутність наступних понять: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнецова. – К.: 2000. – 567с.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення:

1. Готелі для сімейного відпочинку
2. Туристично-екскурсійні готелі
3. Туристично-спортивні готелі
4. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Завдання:

- проаналізувати туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень;
- проаналізувати туристично-спортивні готелі: особливості їх місцезнаходження та функціональні особливості;
- проаналізувати особливості функціонування сімейних готелів;
- проаналізувати особливості функціонування готелів лікувально-оздоровчого профілю;
- оформити оброблений матеріал у порівняльну таблицю;
- підготувати приклади вказаних видів готелів в Україні та в світі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

3. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

4. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід:

1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств

готельного господарства в різних країнах світу

2. Поняття «комфорт» та його складові

3. Критерії класифікації готельного господарства України

Завдання:

- підготувати доповідь на тему: «Загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу»;
- розкрити сутність поняття «комфорт» та його складові;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

3. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

4. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

5. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України:

1. Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок».

2. Порівняльний аналіз класифікації готельного господарства України та європейської системи «Hotelstars Union»;

3. Проблеми класифікації засобів розміщення в Україні

Завдання:

- вивчити характеристику основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових;
- виконати порівняльний аналіз класифікації готельного господарства України та європейської системи «Hotelstars Union»;
- виявити проблеми сучасної системи класифікації та категоризації готелів та запропонувати шляхи їх вирішення;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.

2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.

4. Закон України «Про туризм» ([324/95-ВР](#)) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – с. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII ([222-19](#)) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158)

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

6. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>

7. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

Тема 8. Особливості системи управління готелем:

1. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.

2. Принципи управління

Завдання:

- виконати порівняльний аналіз сучасних форм управління готелем; виявити сильні та слабкі сторони

- підготувати доповідь на тему: «Особливості розвитку готельних мереж»

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.

3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства:

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.

2. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої.

3. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування

Завдання:

- законспектувати інформацію щодо розкриття наступних питань: 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;

- охарактеризувати призначення основних груп приміщень готелю;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с.
5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

Тема 10. Організація приміщень житлової групи:

1. Приміщення, що входять до житлової групи.
2. Основні елементи номеру

Завдання:

- проаналізувати основні види приміщень житлової групи;
- охарактеризувати організацію та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення:

1. Порядок оформлення оплати за помешкання.
2. Порядок оформлення виїзду гостя.

Завдання:

- охарактеризувати особливості етапу «проживання»
- охарактеризувати особливості етапу «виїзд»
- вміти виконувати необхідні дії на кожному етапі гостьового циклу;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. Посібник / Н. М. Кузнецова. – К.: 2000. – 567с.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
4. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.
5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування:

1. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
2. Характеристика основних положень прийому гостя.
3. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.
4. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

Завдання:

- аналізувати сутності технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді»;
- характеризувати форми бронювання;
- підготуватися до участі у моделюванні поведінкових ситуацій з клієнтами готелю;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.
3. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 337 с.
4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві:

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві

2. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одяг у, косметики.
3. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.
4. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Завдання:

- охарактеризувати складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння;
- виявити особливості безконфліктного спілкування в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень

1. Організаційно-функціональна схема господарської служби в готелі
2. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства;
3. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи

Завдання:

- розкрити сутність категорії «чистота»;
- розглянути види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства;
- проаналізувати технологію прибирання приміщень вестибюльної групи;
- розглянути та охарактеризувати організаційно-функціональну схему господарської служби в готелі;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.

4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 16. Організація служби безпеки готелю:

1. Поняття «безпека» та його різ види
2. Особливості сучасної структури служби безпеки
3. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
4. Технічні засоби безпеки
5. Пожежна безпека готелю

Завдання

- проаналізувати різні аспекти поняття «безпека» та його види;
- накреслити схему типової структури служби безпеки готелю;
- сформувати психологічно –кваліфікаційний портрет співробітника служби безпеки готелю;
- проаналізувати технічні засоби безпеки та провести аналіз ефективності їх використання в готелі;
- дослідити інструкції з пожежної безпеки в готелях;
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.

Тема 17. Особливості організації праці в готелі:

1. Роль кадрів у функціонування готелю
2. Первинний та професіональний інструктаж та стажування.
3. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства
4. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика
5. Структура робочого часу.
6. Особливості нормування праці в готельному господарстві
7. Заходи оптимізації штату в кризових умовах
8. Звільнення персоналу та його правова природа

Завдання:

- написати есе на тему «Роль кадрів у функціонування готелю»;
- написати резюме, враховуючи останні вимоги до написання подібних документів;
- проаналізувати групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві;
- надати характеристику формам організації праці на підприємствах, їх характеристика;
- опрацювати наступні питання теми: Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день;
- підготувати виступ на тему «правила підготовки та проходження співбесіди»
- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань

Література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
5. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В.А. Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340 с.

Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства:

1. Групи економічних показників готельного підприємства
2. Обчислення головних показників ефективності функціонування готельного підприємства

Завдання:

- виявити групи економічних показників готельного підприємства та надати їх стислу характеристику;
- вивчити формули основних економічних показників функціонування готелю;
- розв'язувати задачі за наданими умовами

Література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с.

3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестастаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:

Перелік завдань для проведення підсумкового

1. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в древній період (IV тис. до н.е. – 476 р. н.е.)
2. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в період Середньовіччя
3. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в новий час (XVI ст. – початок XX ст.)
4. Охарактеризувати еволюцію розвитку готельного господарства України
5. Дати оцінку ролі Цезаря Рітца (César Ritz) в процесі розвитку готельного господарства
6. Дати оцінку ролі Елсворта Мілтона Статлера ([Ellsworth](#) Milton Statler) в процесі розвитку готельного господарства
7. Дати оцінку ролі Уїлларда Марріота (J. Willard Marriott) в процесі розвитку готельного господарства
8. Дати оцінку ролі Конрада Ніколсона Хілтона (Conrad Nicholson Hilton) в процесі розвитку готельного господарства
9. Дати оцінку ролі Джея Пріцкера в процесі розвитку готельного господарства
10. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства
11. Поняття, форми та особливості функціонування міжнародних готельних ланцюгів (мереж)
12. Поняття «готель», «готельне господарство», «гостинність»
13. Готельна послуга: види та характерні риси
14. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії
15. Типологія готельних підприємств
16. Характеристика основних типів засобів розміщення (готелі сімейного типу, ділові готелі, курортні готелі, транзитні готелі)
17. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку (туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (мотелі, флайтелі, ротелі, ботелі, флотелі, бунгало та ін.) готелі та їх особливості))

18. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства: вимоги, основні типи
19. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи, Америки тощо.
20. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових
21. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до певної категорії номеру.
22. Характеристика основних типів та категорій номерів
23. Рівні управління готельним підприємством
24. Принципи управління.
25. Сучасні форми управління готельними підприємства: оренда, договір на управління, франчайзинг
26. Служба прийому та розміщення та її функції
27. Служба бронювання та її функції
28. Господарська служба та її функції
29. Служба громадського харчування та її функції
30. Інженерно-експлуатаційна служба та її функції
31. Фінансово-економічна служба та її функції
32. Кадрова служба готелю та її функції
33. Стандартизація та сертифікація готельних послуг
34. Охарактеризувати головні складові тарифів у готелях
35. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення
36. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях
37. Етап технологічного циклу «до прибуття в готель» (бронювання)
38. Етап технологічного циклу «прибуття в готель»
39. Етап технологічного циклу «проживання та обслуговування»
40. Етап технологічного циклу «виїзд»
41. Типи, форми, технологія бронювання
42. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення
43. Охарактеризувати принципи використання електронних карткових замків у готелях
44. Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелях
45. Організаційно-функціональна характеристика служби номерного фонду
46. Технологія прибиральник (клінінгових) робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень
47. Організаційно-функціональна характеристика служби обслуговування приміщень вестибюльної групи
48. Охарактеризувати організаційно-функціональну структуру служби громадського харчування у готелях
49. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні

50. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства
51. Структура служби безпеки та посадові характеристики та вимоги, завдання
52. Культура обслуговування в готельному господарстві
53. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства
54. Раціональна організація праці - суть, завдання.
55. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Структура робочого часу. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
56. Плинність кадрів та її причини.
57. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах
58. Європейська система класифікації готелів Hotelstars Union
59. Основні економічні показники розвитку готельного підприємства

Індивідуальна робота

Індивідуальне навчально-дослідне завдання студента є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу і завершується разом із складанням підсумкового іспиту чи заліку із даної навчальної дисципліни. Метою такого виду роботи виступає самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання з дисципліни сприяють більш поглибленому вивченню студентом теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

Для покращення підготовки майбутнього спеціаліста, поглиблення запропонованого під час лекцій матеріалу застосовуються такі види індивідуальних завдань як реферати, аналітичні огляди тощо.

Контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і представляє собою закінчене дослідження певного напрямку. Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають розвиток готельного господарства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навиків глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підібраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формулювання авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у

встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:

- систематичне відвідування лекцій,
- активна участь в роботі на семінарських заняттях,
- творча ініціатива,
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни.

Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми дослідження є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Студент виконує контрольну роботу за темою «*Аналіз розвитку готельного господарства країни*», індивідуально обираючи країну чи регіон свого наукового інтересу.

Робота виконується українською мовою. Загальний обсяг роботи не повинен перевищувати *15 сторінок*.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний аркуш;
- Зміст;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел (не менше 10);

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації.

Перелік використаної літератури наводиться в певному порядку, а саме:

- 1) Першими наводяться нормативно-правові акти органів законодавчої та виконавчої влади в хронологічній послідовності.
- 2) Спеціальна наукова література, книги, монографії, методичні посібники, статті з журналів та інших періодичних видань розміщуються в алфавітному порядку за прізвищем автора. Якщо автор відсутній – джерело включається в алфавітний список за першою літерою назви.
- 3) Іншомовні джерела інформації розміщені за абеткою відповідної мови (англійська, німецька, французька, іспанська, китайська та ін.)
- 4) Інтернет–ресурси.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактора Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 пт, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження необхідно друкувати,

залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку - 30 мм, з правого - 15 мм, зверху - 20 мм, знизу - 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна.

Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт - жирний), Вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм, графіків не ставиться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Рекомендована (типова) структура основної частини роботи:

Розділ 1. Сучасний стан розвитку туризму (необхідно розкрити питання щодо місця країни на світовому туристичному ринку та ролі туризму в економіці країни. Важливим є аналіз таких показників: динаміка в'їзних та виїзних туристичних потоків, доходи та витрати на розвиток туризму, доля туризму в економіці країни, місце країни в рейтингу за Індексом конкурентоспроможності сектору подорожей і туризму та ін.)

Розділ 2. Динаміка та територіальна організація готельного господарства (необхідно проаналізувати динаміку кількості засобів розміщення (в цілому та за типами), кількість номерів (в цілому та за категоріями), особливості територіальної концентрації (обов'язково відмітити, на скільки рівномірно розвинуте готельне господарство по території країни або має тенденцію до скупчення в головних туристичних дестинаціях), проаналізувати цінову політику готельних підприємств, рівень завантаженості та інші показники)

Розділ 3. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства. (Досвід для України) (виявити актуальні проблеми та перспективи функціонування та розвитку готельного сектору в країні дослідження. Також визначити рівень співробітництва країни дослідження та України в галузі туризму та виокремити закордонні ефективні механізми та системні елементи для можливого використання на готельному ринку України з зазначенням ймовірних результатів такого впровадження.

Висновки

Список використаних джерел

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

З метою підвищення якості дослідження контрольна робота **ОБОВ'ЯЗКОВО** повинна включати **ГРАФІЧНИЙ МАТЕРІАЛ** (таблиці, рисунки, діаграми тощо). Робота має бути максимально насиченою

фактичною інформацією, що відображає відповідні результати діяльності бази дослідження за останні **3–5 років**. Основними видами ілюстративного матеріалу є: креслення, технічний рисунок, схема, фотографія, діаграма і графік.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

Рекомендована література

Основна література

1. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 24.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
4. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
5. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
6. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
8. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
9. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. – Ліра-К, 2021. – 564с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
11. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
12. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2018. - 338с.
13. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
14. Організація готельно-ресторанної справи / За ред. Брича В.Я. – Ліра-К, 2020. – 484с.
15. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.

16. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.

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

18. Розметова, О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам"янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

19. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.

20. Introduction to hospitality / John R. Walker. – University of South Florida. – 2017. – 656 p.

21. Hospitality business development / [Ahmed Hassanien](#), [Crispin Dale](#). – Published November 18, 2019 by Routledge. – 236 p

22. Hotel Management Business Book: How to Start, Write a Business Plan, Market, Get Government Grants for Your Hotel Business/ [Brian Mahoney](#). – CreateSpace Independent Publishing Platform, 2016. – 92 p.

23. The business of hotels /[S. Medlik](#), [Hadyn Ingram](#), – Butterworth-Heinemann; 4th edition (June 23, 2000). – 240p.

Допоміжна література

24. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

25. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.

26. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

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

28. Подлепіна П.О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств / П. О. Подлепіна // // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2013. – Випуск 1. – С. 128-132.

29. Подлепіна П. О. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства в Харківській області / П. О. Подлепіна, О. В. Євтушенко, І. А. Чуєнко // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм».- 2017. - Випуск 6. – С. 191-197;

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернет, відео-лекції, інше методичне забезпечення

30. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
31. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.
32. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.
33. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/> Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
34. Офіційний сайт Державної статистики України / колективні засоби розміщення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
35. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
36. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму. – Режим доступу : <https://www.tourism.gov.ua>
37. Подлепіна П. О. Організація готельного господарства : дистанційний курс. // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>
38. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.
39. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
40. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
41. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [vi-leghas.ua /content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).
42. Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.
43. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.
44. Офіційний сайт Української туристичної газети. – Режим доступу : <http://utg.net.ua/>
45. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організацій. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>
46. Офіційний сайт «HoReCa» Hotelstars Union 2015-2020. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu/criteria/>

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):
Форма контролю – екзамен.
Приклад екзаменаційного білету:

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: Туризм

Семестр: 5

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр

Навчальна дисципліна: Організація готельного господарства

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Охарактеризувати розвиток світового готельного господарства в древній період (IV тис. до н.е. – 476 р. н.е.) (15 балів)
2. Етап технологічного циклу «виїзд» (15 балів)
3. Тестові завдання (10 балів)

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства протокол №1 від “26” серпня 2021 р.

Завідувач кафедри _____ (А. Ю. Парфіненко)
підпис

Екзаменатор _____ (П. О. Подлепіна)
підпис

Приклад тестових запитань для проведення поточного та підсумкового контролю

Варіант 1.

1. Розглядаючи еволюцію індустрії гостинності, виділяють періоди її розвитку.
А) 2;
Б) 3;
В) 5;
Г) всі варіанти вірні;
Д) немає вірної відповіді.
2. До інституційного рівня управління готелем належить:
А) власник;
Б) менеджер служби;
В) старший порт'є;
Г) всі варіанти вірні;
Д) немає вірної відповіді.
3. Визначення якого засобу розміщення готельного типу надається: «складне поєднання в межах невеликої території підприємств гостинності значної місткості об'єднаних спільною виробничою інфраструктурою з метою виконання спільного функціонального завдання»?
А) палац-готель;
Б) апарт - готель;
В) готельний комплекс;

- Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.
4. Сучасні готелі зазвичай застосовують наступні види знижок:
- А) Спеціальні знижки;
 - Б) Знижка за платежі готівкою;
 - В) Знижки постійним клієнтам готелю;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.
5. До обов'язкових елементів обстановки номера відносять:
- А) сейф;
 - Б) шафа для одягу;
 - В) лампа біля ліжка;
 - Г) всі варіанти вірні;
 - Д) немає вірної відповіді.

Дистанційний курс: Подлепіна П. О. **Організація готельного господарства : дистанційний курс.** // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2018. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1942>