

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор

“ _____ ” _____ 2017 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Організація готельного господарства

Напрямок 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2017 / 2018 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

«28» серпня 2017 року, протокол №1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Подлепіна П.О., доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від «28» серпня 2017 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ Парфіненко А.Ю.
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від «28» серпня 2017 року №1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

_____ Григорова-Беренда Л.І.
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки бакалавр напрямку 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни полягає у засвоєння студентами теоретичних основ та набуття практичних навичок організації функціонування підприємства готельного господарства в сучасних умовах господарювання, оволодіння міжнародними стандартами та технологією надання готельних послуг та культурою обслуговування в готелях.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів факультету туристичного бізнесу з наступних питань:

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організація приміщень в підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організація обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація праці в готельному господарстві;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

1.3. Кількість кредитів – 11.

1.4. Загальна кількість годин – 330.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	-
Семестр	
5 та 6-й	-
Лекції	
62 год.	-
Практичні, семінарські заняття	
30 год.	-
Лабораторні заняття	
32 год.	-
Самостійна робота	
206 год.	-
Індивідуальні завдання (курсова робота)	
30	-

1.6. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

знати: теоретичні основи організації готельного господарства, особливості технології обслуговування клієнтів та надання різних видів готельних послуг;

вміти :

- проводити порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу;
- оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів;
- підбирати готелі та номери відповідно до вимог, бажань та можливостей туриста;
- здійснювати всі необхідні кваліфікаційні операції відповідно до етапів гостьового циклу;
- організовувати роботу та встановлювати інформаційний зв'язок між основною, допоміжною та додатковою службами готелю;

- розробляти ефективні мотиваційні системи для різних категорій персоналу та проводити заходи з підвищення рівня культури персоналу.

3. Виклад змісту 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 XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Єгипті. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, східному Сибірі, Індії тощо. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Розвиток готельного господарства України. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні документи. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації готельних послуг. Сутність уніфікації та стандартизації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Загальна характеристика готельних послуг Сутність поняття "послуги", "сфера послуг", "соціально-культурні послуги", "матеріальні послуги", "нематеріальні послуги", "процес обслуговування" та "готельна послуга". Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт. Характерні риси гостинності Сутність поняття "гостинність". Складові елементи моделі гостинності. Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість обслуговування, тривалість перебування гостей. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі - їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

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

країн. Причини необхідності в класифікації готельних господарств. Головний критерій, що визначає категорію готелю. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін). Порівняльна характеристика європейської та національної системи.

Тема 7. 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.

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

Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення

господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

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 обслуговування

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація

документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

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, вічливість, скромність, коректність, тактичність, 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 в підприємстві готельного господарства

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Додаткові платні послуги. Класифікація додаткових послуг. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях

Тема 16. Організація служби безпеки готелю

Поняття «безпека» та його різні 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. Організація анімаційної діяльності на підприємствах готельного господарства

Сутність поняття «дозвілля», «відпочинок», «вільний час», класифікація та функції дозвілля, поняття «анімація» її різновиди та функції, структура служби анімації в готелях, особливості побудови анімаційних програм в готелях, організація анімаційної діяльності в готелях

Тема 18. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Формування, управління та оптимізація штату в сучасних умовах функціонування готельного підприємства

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. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються. Плинність кадрів та її причини. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах. Звільнення персоналу та його правова природа. Особливості найму сезонних працівників.

Тема 19. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерел постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика.

Тема 20. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги

Поняття «тариф» та його складові. Методи встановлення тарифів на готельні послуги. Структура вартості послуг у готелях. Цінова стратегія готельних підприємств. Видова структура та особливості надання знижок на

готельний продукт. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях

Тема 21. 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

4. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства		4	3			8
Тема 2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії		3	2			8
Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві		3	2			8
Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства		2	2			8
Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення		4	2	2		8
Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства		4	2	2		8
Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України		3	2	2		8
Тема 8. Особливості системи управління готелем		3		2		8
Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства		3		5		8
Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп		3		4		8
Підготовка до поточного тестового контролю 1						6

Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення		2		2		7
Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування		4		4		7
Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві		2	2			7
Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень		4	2	2		7
Тема. 15. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства		2	2			7
Тема 16. Організація служби безпеки готелю		2		2		7
Тема 17. Організація анімаційної діяльності на підприємствах готельного господарства		4	2	2		7
Тема 18. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Формування, управління та оптимізація штату в сучасних умовах функціонування готельного підприємства		4	3			7
Тема 19. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства		2		3		7
Тема 20. Механізм та особливості		2	2			7

формування тарифів на готельні послуги						
Тема 21. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.		2	2			7
Підготовка до поточного тестового контролю 2						13
Курсова робота	30					30
Усього годин	330	62	30	32		206

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства	3
2	Тема 2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2
3	Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2
4	Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	2
5	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	4
6	Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	4
7	Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України	4
8	Тема 8. Особливості системи управління готелем	2
9	Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	5
10	Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп	4
11	Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення	2
12	Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування	4
13	Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві	2
14	Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень	4
15	Тема 15. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства	2
16	Тема 16. Організація служби безпеки готелю	2
17	Тема 17. Організація анімаційної діяльності на підприємствах готельного господарства	4
18	Тема 18. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Формування, управління та оптимізація штату в сучасних умовах функціонування готельного підприємства	3
19	Тема 19. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства	3
20	Тема 20. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги	2
21	Тема 21. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.	2
	Разом	62

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
	Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства: - проаналізувати сутність поняття «гостинність»; - підготувати творчі завдання в формі есе на тему: «Роль гостинності в сучасному світі»;	8

	- 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	
	Тема 2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії: - проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення функціонування готелів в Україні: виявити проблеми та напрямки вдосконалення; - підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань	8
	Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві: - проаналізувати складові елементи моделі гостинності; - виявити національні особливості гостинності на сучасному етапі; - проаналізувати роль видатних людей у становленні та розвитку готельного господарства; - підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань	8
	Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства: - 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	8
	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення: - проаналізувати туристично-екскурсійні готелі	8

	(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	
	Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: - 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	8
	Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України: - 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	8
	Тема 8. Особливості системи управління готелем: - виконати порівняльний аналіз сучасних форм управління готелем; виявити сильні та слабкі сторони - підготувати доповідь на тему: «Особливості розвитку готельних мереж»	8
	Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства: - законспектувати інформацію щодо розкриття наступних питань: Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації	8

	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	
	Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп: - проаналізувати основні види приміщень нежитлової групи; - охарактеризувати організацію та планування приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	8
	Підготовка до поточного тестового контролю 1	6
	Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення: - 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	7
	Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування: - 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	7
	Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві: - охарактеризувати складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння; - виявити особливості безконфліктного спілкування в	7

	готелі; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	
	Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень - 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	7
	Тема. 15. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства: - проаналізувати асортимент додаткових послуг вітчизняних та закордонних готелів; - виявити сучасні тенденції надання додаткових послуг; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	7
	Тема 16. Організація служби безпеки готелю: - 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	7
	Тема 17. Організація анімаційної діяльності на підприємствах готельного господарства: - співвідношення категорій «Вільний час, відпочинок та дозвілля»; - розглянути питання «Рекреація, туризм і дозвілля: тлумачення й співвідношення понять»; - виявити фактори, що впливають на вибір розваг; - охарактеризувати інфраструктуру індустрії розваг; - сформувати модель фахівця тур анімації; - навести приклад графіку роботи аніматора;	7

	- навести приклади різних класифікацій туристів; - виявити особливості роботи з туристами різної вікової групи; виявити пріоритетні напрями дозвіллевої роботи з дорослими та дітьми; - виявити національні особливості туристів для формування анімаційних програм; - охарактеризувати матеріальну базу анімації: перший, другий, третій рівні; - розробити анімаційну програму для туристів різних вікових груп; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	
	Тема 18. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Формування, управління та оптимізація штату в сучасних умовах функціонування готельного підприємства: - 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»; - розробити заходи щодо зменшення плинності кадрів в готелі; - виявити особливості оптимізації кадрів в кризових умовах; - підготувати виступ за темою: «Особливості найму сезонних працівників»; - систематизувати існуюче законодавчо щодо регулювання трудових відносин на підприємстві та підготувати аналітичну довідку щодо правової природи звільнення персоналу; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	7
	Тема 19. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства:	7

	- охарактеризувати завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. - виявити завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві; - систематизувати інформацію щодо особливостей складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах - проаналізувати Систему організації продовольчого постачання; - розглянути призначення і завдання, що виконує складське господарство; - проаналізувати типи та види складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень; - виявити особливості організації роботи складської групи приміщень; - розробити шляхи підвищення ефективності функціонування складського та тарного господарства в готелі; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	
	Тема 20. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги: - проаналізувати структуру вартості послуг у готелях; - виконати порівняльну характеристику цінових стратегій готельних підприємств. - проаналізувати видову структуру та особливості надання знижок на готельний продукт в готельних підприємствах регіону; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	7
	Тема 21. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства: - виявити групи економічних показників готельного підприємства та надати їх стислу характеристику; - вивчити формули основних економічних показників функціонування готелю; - розв'язувати задачі за наданими умовами	7
	Підготовка до поточного тестового контролю 2	13
	Виконання курсової роботи	30
	Разом	206

6. Індивідуальні завдання

Курсова робота — вид самостійної навчально-наукової роботи з елементами дослідження, що виконується студентами протягом семестру з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних за час навчання та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання.

Тематика курсової роботи зазвичай є частиною наукового пошуку кафедри туристичного бізнесу. Проблеми наукового пошуку, зображені в курсових роботах студентів, можуть знайти своє продовження в дипломних роботах. Таким чином забезпечується наступність науково-дослідницької діяльності студентів від курсу до курсу, послідовність засобів і форм її проведення відповідно до логіки навчального процесу.

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 світу;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навиків глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формулювання авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Курсова 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.

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

Для своєї наукової роботи студент може обирати тему самостійно, попередньо узгодивши її з лектором. Під час вибору теми слід користуватися наступними рекомендаціями:

- тема має бути актуальною,
- мати наукове та практичне значення;
- міститися в рамках наукових інтересів дисципліни «Організація готельного господарства»;
- викликати особисту творчу зацікавленість студента.

Курсова робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист (Додаток А);
- Зміст (Додаток Б);
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;

- Список використаних джерел;
- Додатки (при необхідності).

Всі частини курсової роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

У **вступі (2 сторінки)**, як правило, послідовно обґрунтовують актуальність обраної теми, мету і зміст поставлених завдань, формулюють об'єкт і предмет дослідження.

Актуальність - обов'язкова вимога до будь-якої наукового дослідження. Вміння автора з проблематики розвитку готельного господарства вибирати для наукового дослідження найбільш значущі та найбільш гострі проблеми характеризує його як сформованого науковця. Під час обґрунтування актуальності теми студент умовно повинен відповісти на питання : «Чому саме ця тема викликала особисту зацікавленість?» або «Чому цю тему варто розглядати на сучасному етапі розвитку суспільства?».

Актуальність вибраної теми може бути обґрунтована із залученням нормативної інформації, думок фахівців, законодавчих актів тощо. Виходячи з актуальності, формулюється мета роботи, відповідно до якої ставляться конкретні завдання дослідження

Мета дослідження формулюється в узагальненому стислому вигляді і відображає той науковий результат (а не процес виконання), який повинен бути отриманий у результаті дослідження. Процес виконання роботи (вивчення, дослідження, виготовлення та ін.) не може бути її метою.

Завдання роботи формулюються досить ретельно для повного відображення етапів дослідження. Як правило, це робиться у формі перерахунку (вивчити..., описати..., встановити..., виявити..., довести..., проаналізувати і т.п.).

Обов'язковим елементом вступу є визначення **об'єкта і предмета** дослідження. Розмежування об'єкта і предмета дослідження іноді виступає однією з найважчих завдань.

Об'єкт - це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і обране для вивчення, виступає більш загальним поняттям. Предмет міститься в межах об'єкта.

Далі необхідно зробити огляд літератури з теми дослідження, що охоплює найбільш актуальні роботи. Необхідно звернути увагу на рівень наукової розробки теми у вітчизняній і зарубіжній літературі. Огляд робіт здійснюється за схемою: історія розвитку проблеми, відображають тему повністю, частково розкривають тему.

Після цього у вступі вказуються використані методи дослідження, що забезпечують необхідну умову для досягнення мети.

Завершується вступ структурою роботи, яка є відображенням вирішуваних завдань, у вигляді фрази: «Робота складається зі вступу, ___ розділів, висновків, містить ___ сторінок тексту, ___ рисунків, ___ таблиць, ___ додатків. Список джерел включає ___ найменувань літератури, ___ електронних публікацій».

Матеріали *основної частини* контрольної роботи (20-25 сторінок) повинні включати як теоретичні, так і аналітичні елементи.

Основна частина складається з взаємопов'язаних розділів, які розкривають основний зміст роботи (додаток Б). Текст повинен бути добре осмислений, стилістично підібраний та науково грамотно сформульований.

Основна частина складається з 2 розділів. Усередині розділу розглядається декілька самостійних питань, що відокремлюються в підрозділи. Усі розділи повинні бути логічно пов'язані між собою.

Матеріали основної частини курсової роботи повинні включати як теоретичні, так і аналітичні елементи.

Перший розділ, як правило, присвячується теоретико-методологічним аспектам досліджуваної теми. Теоретичні положення і методологічні підходи є основою для аналізу первинних матеріалів або статистичної інформації. У цьому розділі розкриваються основні поняття і визначення, опис об'єкта дослідження, кількісні і якісні показники, якими цей об'єкт характеризується, детально викладається методика дослідження. У роботі застосовуються різні методи наукового дослідження.

Другий розділ повинен детально розкривати тему курсової роботи за допомогою проведеного аналізу. В ньому показується практичне рішення проблеми.

Висновки (2-3 сторінки) містять обґрунтовані результати проведеного дослідження. Вони повинні бути чітко і науково сформульованими, пропозиції повинні бути направлені на вдосконалення існуючої ситуації або на вирішення зазначених в роботі проблем. Висловлювати свою думку рекомендовано від першої особи множини: «на нашу думку» (думка автора та керівника роботи).

Теми курсових робіт:

1. Організація готельного господарства України.
2. Організація готельного господарства Італії.
3. Організація готельного господарства Франції.
4. Організація готельного господарства Іспанії.
5. Організація готельного господарства Великої Британії.
6. Організація готельного господарства Польщі.
7. Організація готельного господарства Чехії.
8. Організація готельного господарства Хорватії та Чорногорії.
9. Організація готельного господарства Болгарії.
10. Організація готельного господарства Греції.
11. Організація готельного господарства Німеччини.
12. Організація готельного господарства Австрії.
13. Організація готельного господарства Швейцарії.
14. Організація готельного господарства Швеції.
15. Організація готельного господарства Туреччини.
16. Організація готельного господарства Ізраїлю.
17. Організація готельного господарства Єгипту.
18. Організація готельного господарства Марокко.

19. Організація готельного господарства Китаю.
20. Організація готельного господарства Японії.
21. Організація готельного господарства Бразилії.
22. Організація готельного господарства Аргентини.
23. Організація готельного господарства Індії.
24. Організація готельного господарства Мексики.
25. Організація готельного господарства Сполучених Штатів Америки.
26. Організація готельного господарства Австралії.

При оцінці курсової роботи враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, вміння застосовувати теоретичний матеріал для вирішення практичних проблем, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення зазначеним нормам, якість підсумкової співбесіди або доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи.

Загальна оцінка складається з оцінки за саму роботу, оцінки за знання студентом матеріалу курсової роботи при її захисті.

Критеріями оцінки роботи є:

а) за формою:

- 1) збалансованість роботи за структурою і змістом;
- 2) правильність застосування цитат, оформлення посилань;
- 3) якість оформлення роботи в цілому відповідно до вимог, що пред'являються;

б) за змістом:

- 1) повнота розкриття теми, самостійність написання роботи;
- 2) логічність викладу матеріалу;
- 3) наявність рішення конкретних завдань;
- 4) наявність актуального графічного матеріалу;
- 5) уміння аналізувати теоретичний і практичний матеріал, робити узагальнення і висновки;
- 6) новизна і різноманітність фактичного матеріалу;

в) за рівнем захисту:

- 1) лаконічність та уміла презентація роботи;
- 2) чіткість і повнота відповідей на поставлені питання.

Загальні вимоги до оформлення, змісту та захисту курсової роботи представлені у «Методичних вказівках до виконання курсових робіт з дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

7. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на лабораторних та практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- Контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних, семінарських і практичних занять;
- Контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань;
- Контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу;
- Контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та евристичні задачі;
- Контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати їх.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення контрольних робіт за відповідним розділом. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Семестровий підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку та іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному даною програмою дисципліни.

Застосовуються такі методи контролю підготовки студентів:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- письмового експрес-контролю;
- колоквіум;
- тестові завдання;
- розрахункові задачі;
- виконання творчих завдань;
- розв'язування ситуаційних задач;
- виконанням індивідуальної семестрової роботи (реферати, аналітичні обзори).

Оцінка успішності студента є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих тем розділів.

8. Схема нарахування балів

5 семестр

Поточний контроль та самостійна робота											Разом	Залік	Сума
Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	Поточний тестовий контроль 1			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	60	40	100

6 семестр

Поточний контроль та самостійна робота													Разом	Екзамен	Сума
Тема 11	Тема 12	Тема 13	Тема 14	Тема 15	Тема 16	Тема 17	Тема 18	Тема 19	Тема 20	Тема 21	ПтК 2	КР			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	20	60	40	100

ПТК – поточний тестовий контроль

КР – курсова робота

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

9. Рекомендована література

Основна 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. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
5. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
7. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
8. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
9. Колективні засоби розміщування. Статистичний бюлетень. – Державна служба статистики України, 2015. – 200 с.
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. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – №19
12. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.
13. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
14. 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.

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

16.Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 331 с.

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

18.Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.

19.Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.

Допоміжна література

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

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

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

23.Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

24.Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.

25.Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.

26. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.

27.Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.

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

28. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.

29. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.

30. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.

31. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.

32. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.

33. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>
34. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.
35. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
36. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
37. 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/).
38. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.
39. Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.
40. Офіційний сайт Української туристичної газети. – Режим доступу : <http://utg.net.ua/>
41. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організацій. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>
42. <https://ru.coursera.org/specializations/hotel-management>
43. <https://www.edx.org/course/introduction-global-hospitality-cornellx-hosp-101x-0>
44. <https://www.edx.org/course/culture-services-new-perspective-kyotoux-002x->
45. <https://www.edx.org/course/hospitality-tourism-china-global-hkpolyux-shtm001x>
46. <https://ru.coursera.org/learn/hotel-distribution>
47. <https://ru.coursera.org/learn/fundamentals-of-revenue-management>
48. <https://www.udemy.com/how-to-open-an-independent-hotel/>
49. <https://www.udemy.com/tripadvisor-training-tourism-online-marketing-travel-hotels-resorts/>
50. <https://www.udemy.com/how-your-hotel-can-rank-higher-on-tripadvisor-in-90-days/>
51. <https://www.udemy.com/social-media-marketing-for-hospitality-industry/>
52. <https://www.udemy.com/online-reputation-management-for-independent-hotels/>
53. <https://www.udemy.com/marketing-online-para-hoteles/>
54. <https://www.udemy.com/revenue-management-para-hoteles/>