

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи
К.х.н., доц. Пантелеймонов А.В.

” _____ 2019 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»
(шифр і назва навчальної дисципліни)

Рівень вищої освіти:	перший(бакалаврський)
Галузі знань:	024 «Сфера обслуговування»
Спеціальність:	241 «Готельно-ресторанна справа»
Вид дисципліни	обов’язкова

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

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

“ ___ ” серпня 2019 року, протокол № 1

Розробник програми: Терешкін О.Г., д.т.н., професор кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від “ 27 ” серпня 2019 року, протокол № 1

Завідувач кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

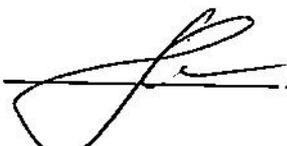
(підпис)


_____ Данько Н.І.

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “ ___ ” серпня 2019 року, протокол № 1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу


_____ Григорова - Беренда Л. І

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки рівня вищої освіти бакалавр спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

1 Опис навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є вивчення теоретичних та методологічних основ організації готельного підприємства, визначення умов його становлення, розвитку пріоритетних форм діяльності, принципів формування стратегій функціонування в умовах конкуренції.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є оволодіння знаннями природи готельного підприємства, набуття ґрунтовних і різноманітних знань сучасного менеджменту, вміння самостійно проводити маркетингові дослідження, планувати свої дії відповідно до інноваційних технологій та стандартів обслуговування, а також ухвалювати оптимальні управлінські рішення з метою підвищення ефективності готельних підприємств, безперервно здійснювати інноваційний пошук на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів всесвітньої інформаційної мережі.

1.3. Кількість кредитів – 8.

1.4. Загальна кількість годин – 240.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
за вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	2-й
Семестр	
3-4	3-4
Лекції	
64 год.	26 год.(в т.ч. 6 аудит., 26 дистанц.)
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	
Лабораторні заняття	
32 год.	
Самостійна робота	
112 год.	214 год.
Індивідуальні завдання	
В т.ч. курсова робота 30 год.	

1.6. Заплановані результати навчання. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати**:

- теоретичні основи готельної діяльності, теорію організації обслуговування;
- сучасні тенденції і перспективи розвитку індустрії гостинності;
- правову та нормативну документацію, що регламентує готельну діяльність;
- основи виробничо-технологічної діяльності засобів розміщення;

вміти:

- вирішувати практичні завдання, застосовувати теоретичні положення щодо вирішення конкретних питань з організації прийому та обслуговування гостей у закладах готельного господарства;
- моделювати сервісно-виробничі процеси закладів готельного господарства;
- організовувати роботу персоналу з метою якісного та безпечного обслуговування гостей у закладах готельного господарства різних типів та категорій;

2 Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1 Теоретичні основи та тенденції розвитку готельної індустрії

Тема 1 Розвиток готельної індустрії у світі

1 Об'єкт, предмет вивчення дисципліни. Мета, завдання, структура та зміст дисципліни. Зв'язок її з іншими дисциплінами: «Основи індустрії гостинності у готельно-ресторанному бізнесі», «Туризмознавство», «Сервісна діяльність», «Інфраструктура готельного та ресторанного господарства», «Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі», «Іміджева ідеологія у готельно-ресторанному бізнесі». Роль дисципліни у підготовці бакалаврів за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

2 Історія розвитку готельного господарства у світі

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (V – XV віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

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

Тема 2 Становлення сучасного готельного господарства – основної ланки індустрії гостинності

1 Видатні організатори готельного бізнесу у світі

Елеворт М. Статлер – один із самих видатних організаторів готельного бізнесу. Значення його пропозицій для мандрівників з середнім доходом якісні послуги. Введення контролю ціни, програми розподілу доходів, режиму економії, уніформи для персоналу та цілого ряду зручностей у готельних номерах, тощо. «Кодекс поведінки обслуговуючого персоналу» (Statler Service Code).

Ідеї та інновації Конрада Хілтона. Місія готелів Hilton та стан успіху.

Організатор готельного бізнесу – Кемон Уилсон. Створення мережі підприємств, які орієнтувалися на сімейний відпочинок. Відкриття мережі мотелів та готелів «Холідей Інз».

Ернст Хендерсон. «Шератон» видатна у світі готельна мережа. Головна мета – найбільш ефективно управління готельним ланцюгом «Шератон».

Джон Маріотт початківець розвитку американського готельного ланцюга Marriott International.

2 Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії у світі

Міжнародні готельні ланцюги, готельні консорціуми, вторинні резиденції, система таймшеру, кондомініуму.

Найбільші готельні ланцюги світу. Переваги готельних ланцюгів. Два основних видів готельних ланцюгів: інтегровані готельні ланцюги та готельні консорціуми. Найбільші готельні консорціуми у світі.

Вторинні резиденції. Система таймеру. Переваги індустрії таймшеру. Ринок таймшерних курортів у різних країнах світу. Участь споживачів у проектах готелів кондомініуму. Переваги кондомініуму.

Тема 3 Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні

1 Сучасний стан готельного бізнесу в Україні

Минуле, теперішній час, майбутнє. Радянські часи – створення інфраструктури для роботи з іноземними туристами «Інтурист». Мережа готелів профспілкового туризму – готелі «Турист», які орієнтовані на масовий внутрішній туризм. «Супутник» – оператор, який

спеціалізувався на молодіжному туризмі. Готелі, які підпорядковані різним галузям та орієнтовані на обслуговування командированих.

Стан готельної індустрії у перші роки незалежності України. Створення Асоціації готелів та готельних об'єднань міст України.

Розвиток готельної індустрії на початку XXI століття. Перспективи створення місцевих та курортних готелів. Розвиток готельної індустрії по регіонах України. Розвиток готельної структури на курортах України.

2 Рестайлінг, репозиціонування, ребрендинг готелів в Україні

Рестайлінг – одна із ступенів трансформації готелів. Визначення позиціонування та репозиціонування готельних послуг. Етапи репозиціонування готелю. Етапи формування позитивного нового іміджу готелю. Ребрендинг. Наймінг.

3 Переваги брендуювання готелів

Брендинг. Готельні марки – найбільш популярні бренди світу. Цінність готельного бренду. Створення бренду. Пропозиції готельних брендів: операційні переваги, маркетингові переваги, експертиза технічних характеристик та проблем розвитку. Консалтингові та брокерські компанії. Пакет управління процесами брендінгу.

Тема 4 Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

1 Поняття «готельна послуга».

Особливості готельних послуг. Загальна характеристика готельних послуг. Основні та додаткові послуги. Процес надання основної послуги. Реалізація основних послуг. Розподіл додаткових послуг за загальними ознаками та за способом надання. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.

2. 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.

Тема 5 Нормативне та правове забезпечення готельної індустрії у світі

1 Міжнародна готельна конвенція

Суть Конвенції. Обов'язки сторін. Цілі Конвенції.

Контракти з продажу готельних послуг індивідуальним клієнтам та контракти з продажу готельних послуг групам клієнтів. Загальні правила для двох видів контрактів. Запит на бронювання послуг. Перелік послуг та ціни.

2 Міжнародні готельні правила

Цілі Міжнародних готельних правил. Сторони договору. Договірні відносини: договір на розміщення, форма договору, строк дії договору, закінчення договору, порушення договору, відповідальність.

Відповідальність власника готелю, відповідальність споживача, поведінка споживача, звільнення номерів тощо.

3 Стандартні правила розміщення.

Загальні положення. Терміни та визначення. Підготовка контракту і додержання його умов. Відміна замовлення групи. Права власника готелю. Обов'язки готелю. Права та обов'язки перевізника. Взаємодія сторін. Відповідальність сторін.

4 Кодекс відношень між готелями та турагентами.

Кодекс – документ, щодо основоположних принципів взаємодії між готелями та турагентами (МГА та ВФАТ).

Обов'язки сторін. Міжнародний характер Кодексу. Національний характер Кодексу. Допоміжна роль Кодексу. Область застосування Кодексу. Складові частини контракту. Скасування готельного контракту. Виконання обов'язків перед споживачами. Регулювання спорів. Вступ дії Кодексу.

Тема 6 Законодавча та нормативна база готельної індустрії України

1 Законодавча основа готельного господарства

Конституція України. Господарський кодекс України. Цивільний кодекс України. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 2003 року № 324/03 – ВР. Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону України від 01.12.2005 р. №3161 – ІУ). Закон України «Про курорти» від 5 жовтня 2000 року №2026 – ІІІ. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282-ІV”. Указ Президента України № 973/99 від 10 серпня 1999 р. “Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.”. Положення про Міністерство культури і туризму України (затверджено Указом Президента України від 2 грудня 2005 р. № 1688/2005.) Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. (Наказ №19 від 16.03.2004 р.). Основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщування усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення. Терміни та визначення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов’язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотримання Правил.

ДСТУ 4527 : 2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Сфера застосування. Терміни, встановлені цим стандартом, обов’язкові для вживання в усіх видах нормативних документів.

Нормативні посилання. Загальні положення. Основні поняття. Колективні засоби розміщення. Індивідуальні засоби розміщення. Типи номерів. Типи тарифів. Типи ліжок.

ДСТУ 4268 :2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Сфера застосування. Класифікація засобів розміщення та послуг, які надають у засобах розміщування. Нормативні посилання. Терміни та визначення понять. Класифікація засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення. Загальні вимоги до послуг, що їх надають засоби розміщення. Вимоги безпеки. Вимоги охорони навколишнього середовища.

ДСТУ 4269 : 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Сфера застосування. Нормативні посилання. Терміни та визначення понять. Загальні положення. Вимоги до готелів різних категорій. Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій.

Проект Постанови Кабінету Міністрів України «Порядок класифікації за категорією готелів та аналогічних засобів розміщення». Загальні положення. Нормативні посилання. Етапи, з яких складається категоризація засобів розміщення: сертифікація засобу розміщення; оцінювання відповідності засобу; присвоєння категорії засобу розміщення. Порядок проведення категоризації засобів розміщення.

Скорочення та окремі терміни, які прийняті в міжнародному готельному бізнесі під час спілкування та в діловій документації фахівців готельного бізнесу.

Тема 7 Державна реєстрація підприємств готельної індустрії

1 Терміни та визначення у господарської діяльності

Терміни та визначення понять. Види підприємств: в залежності від способу заснування та формування уставного фонду в залежності від кількості робітників і об’єму валового доходу від реалізації продукції. Господарські товариства та об’єднання. Форми власності в Україні.

2 Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (юридичні та фізичні особи)

Державна реєстрація та відкриття підприємств здійснюється згідно Закону України «О державній реєстрації юридичних і фізичних осіб-підприємців». Державна реєстрація юридичних осіб. Порядок реєстрації юридичних осіб. Схема дій при державній реєстрації юридичних осіб.

Порядок реєстрації фізичних осіб-підприємців. Схема процесу реєстрації фізичної особи – підприємця.

Ліцензування туроператорської та турагентської діяльності, яку здійснюють засоби розміщення (згідно Законом України «О ліцензуванні» та «О туризмі»).

3 Місія, мета та задачі готелів

Визначення місії підприємства. Основні особи, чиї інтереси враховуються при визначенні місії підприємства. Значення місії підприємства. Місія – основа для формування цілей організації.

Головна задача готелів – надання тимчасового житла. Значення якості обслуговування для вирішення головної задачі підприємства.

Формулювання цілей готелю. Значення цілей, як рівень досягнень.

Успішність маркетингової комунікації.

Тема 8 Готельна послуга як складова якості сфери послуг

1 Особливості якості послуг в готелі

Модель надання послуг в готелі. Якість послуг – важливіша область діяльності підприємств готельного бізнесу. Вимоги до умов обслуговування.

Модель сприйняття якості обслуговування в готелі.

2 Модель управління якістю обслуговування в готелі

Значення матеріальної бази і персоналу для якісного обслуговування в готелі. Служба якості, як підрозділ відділу маркетингу. Управління якістю.

3 Складові якості готельних послуг. Система формування якості готельних послуг

Складові якості – соціальна, технічна, правова, економічна, функціональна. Сутність складових. Механізм управління якістю послуг готельного господарства.

4 Стандарти в готельній індустрії

Значення стандартів – як нормативних документів. Розповсюдження стандартизації на елементи послуг та обслуговування. Упровадження стандартів – важливий елемент системи управління якістю.

5 Стандарти обслуговування в готельних ланцюгах

Встановлення вимог обслуговування у готельних ланцюгах.

Державне регулювання в області стандартизації.

Розділ 2 Системи категоризації та класифікації засобів розміщення в міжнародній і вітчизняній практиці

Тема 9 Класифікація засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці

1 Класифікація засобів розміщення - готельного та неготельного типу, колективні та індивідуальні, за рекомендацією ЮНВТО

Класифікація засобів розміщення по формі – готельного та неготельного типу, види засобів розміщення – колективні та індивідуальні.

Класифікація засобів розміщення згідно з рекомендаціями ЮНВТО.

2 Типологія готелів

Типологія готельних підприємств, що одержала поширення у світовій практиці. Особливості формування типів вітчизняних готельних підприємств, що враховують особливості географічного положення, кліматичних умов, ряду інших факторів і, найголовніше, особливості сформованого попиту.

3 Класифікація готельних підприємств за різними ознаками (місцем розташування, тривалістю роботи, забезпечення харчуванням, тривалістю перебування, рівнем цін, рівнем комфорту, місткістю номерного фонду, функціональним призначення).

Класифікація готельних підприємств за різними ознаками:

- за місцем розташування: в межах міста (у центрі, на окраїні), на морському узбережжі, в горах;

- за тривалістю роботи готелю: працюють цілий рік, працюють два сезони, одно сезонні;

- за забезпеченням харчуванням: готелі, що пропонують повний пансіон (розміщення + 3- разове харчування), готелі, що пропонують напівпансіон, тобто (розміщення + дворазове харчування), готелі що пропонують тільки розміщення + сніданок, тобто одноразове харчування;

- за тривалістю перебування споживачів: для тривалого перебування споживачів, для короткочасного перебування споживачів;

- за рівнем цін на номери: бюджетні, економічні, середні, першокласні, апартамент, фешенебельні;

- за рівнем комфорту – це комплексний критерій, складовими якого є певні параметри (стан номерного фонду, стан меблів, наявність і стан підприємств ресторанного господарства, стан будинку, інформаційне забезпечення і технічне оснащення, забезпечення можливості надання ряду додаткових послуг);

- за місткістю номерного фонду: малі, середні, великі;

- за функціональним призначенням: виходячи з цього критерію, виділення дві великі групи – транзитні та цільові.

4 Основні типи готелів згідно ДСТУ 4268 : 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Основні положення»

Сфера застосування. Нормативні посилання. Терміни та визначення. Встановлення класифікації засобів розміщення, загальних вимог до засобів розміщення та до послуг, які надають у засобах розміщення. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища.

5 Номерний фонд. Класифікація готельних номерів

Номерний фонд – сукупність, загальна кількість номерів (місць) різної категорії у готелі. Управління номерним фондом. Класифікація готельних номерів за різними ознаками: за кількістю місць, за кількістю кімнат, за призначенням. Типи номерів у міжнародній та вітчизняній практиці. Типи тарифів. Типи ліжок. Європейський стандарт класифікації готельних номерів. Особливості класифікації номерів у європейських готелях.

Тема 10 Організаційні структури готельного підприємства

1 Характеристика та формування організаційної структури готельного підприємства

Характеристика організаційної структури готелю. Формування організаційної структури готелю. Структура управління та виробнича структура.

2 Типи організаційних структур готелів

Типи організаційних моделей управління: лінійна, функціональна, комбінована та їх характеристика.

3 Форми управління підприємствами готельного бізнесу

Найбільш розповсюджені у міжнародній практиці форми управління готельним підприємством: управління за контрактом, управління через договір франчайзингу, оренда.

4 Основні функціональні служби готелю

Служба готельного господарства: служба прийому та розміщення (служба бронювання номерів, стійка адміністратора, носильники багажу, служба швейцарів, робітники служби паркування автомобілів, служба консьєржів, транспортна служба), служба господарського забезпечення та обслуговування готелю (служба обслуговування номерів, служба прибирання приміщень та території, служба пральної та хімчистки, оздоровчий центр).

Служба готельного господарства. Виробництво ресторану.

Інженерно-технічна служба (система водопостачання, водовідведення, електропостачання, опалення). Ремонтні роботи.

Служба маркетингу та продажу (відділ продажу, відділ реклами та зв'язків з громадськістю, відділ обслуговування банкетів та конференцій).

Фінансова служба (бухгалтерія, відділ труда та заробітної платні, відділ дебіторів, відділ кредиторів, відділ закупівлі, відділ контролю за рухом товарів і цін, каса). Служба автоматизованих систем управління (АСУ). Секретаріат. Служба персоналу. Служба безпеки. Медична служба.

Тема 11 Організація і технологія роботи служби прийому і розміщення у готелі

1 Технологічний цикл обслуговування споживачів у готелі

Розподіл технологічного циклу обслуговування споживачів на чотири етапів: до прибуття (бронювання), заїзд (зустріч, реєстрація, розміщення), проживання та обслуговування споживача, виїзд та завершальний розрахунок.

2 Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання

Канали отримання замовлення на бронювання: телефон, факс, пошта, централізоване бронювання, інтернет – бронювання.

Типи бронювання. Підтвердження бронювання. Ануляція бронювання.

Запис у журналі реєстрації замовлень на бронювання номерів (місць). Оформлення бланку касового звіту.

3 Класифікація глобальних систем бронювання. Характеристика глобальних систем бронювання

Класифікація систем бронювання по наступним показникам: за видами туристичних послуг – бронювання послуг розміщення (замовлення місць, номерів у засобах розміщення), транспортних, культурно-видовищних, медичних, побутових тощо; за моделлю бронювання – бронювання через агентів та пряме бронювання споживачами; за режимом бронювання – бронювання у режимі очікування (офф-лайн) та бронювання у режимі реального часу (он-лайн).

Глобальні системи бронювання і резервування. Переваги глобальної системи. Готельні ресурси Інтернет. Недоліки послуг Інтернет.

4 Порядок заїзду, зустрічі, реєстрації і розміщення споживачів

Цілодобовий режим роботи готелю. Робочі зміни: денна, вечірня, нічна.

Максимальне завантаження готелю. Коефіцієнт завантаження. Середньодобова вартість номеру. Тарифи та знижки, які застосовуються у готелі. Надбавки.

Зустріч та привітання споживача. Порядок паркування особистого автомобіля споживача. Формальності при зустрічі. Заповнення анкети на підставі документу, який засвідчує особу.

Порядок реєстрації документів та облік громадян України. Запис у журналі реєстрації громадян України.

Порядок реєстрації іноземних громадян та осіб без громадянства. Заповнення по прибутті реєстраційної карточки. Запис у журналі обліку іноземців та осіб без громадянства.

Заповнення візитної картки гостя на право проживання у готелі.

5 Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів

Попереднє замовлення номерів (місць) для туристичних груп – можливість заздалегідь підготувати номери до заселення. Заповнення картки підготовки та заселення номерів (картку броні). Пред'явлення адміністратору направлення туристичної фірми. Заповнення групового дозволу на поселення по безготівковому розрахунку.

Перевірка терміну дії візи іноземних громадян, проставлення у візі реєстраційного номеру картки.

6 Види розрахунків із проживаючими. Правила розрахунків за проживання

Підтвердження форми розрахунків за проживання. Розрахунки зі споживачами, які проживають у готелі: розрахунок готівкою, кредитними картками, безготівковий розрахунок (організаціями), ваучерами (різновид безготівкового розрахунку), дорожніми чеками.

Порядок розрахунку за проживання. Розрахунковий час.

7 Призначення номеру. Вселення в номер.

Урахування національних особливостей, традицій, образу життя споживачів при призначенні номеру у готелі.

Урахування віку, стилю життя, мети прибуття споживачів при виборі номеру.

Надання устаткування, приладів для споживачів з обмеженими можливостями, з ушкодженням зору, органів мови, слуху тощо.

Допомога розсильних під час заселення у номер готелю.

8 Видача ключів. Використання електронних замикаючих систем

Етапи у еволюції систем запирання дверей у готелях: 1970 -і роки. Системи механічного запирання приміщень. Металеві ключі. 1980-і роки. Замки на перфокартах. 1990 – і роки. Електронні замки. Ключі з магнітною полозою. 2000 роки - Смарт-картки. Електронні системи контролю доступу до номеру – стандарт для готельних підприємств.

Функція "tescodable", коли кожна нова видана карта-ключ негайно скасовує попередню.

9 Виїзд споживача з готелю. Процедура виписки гостей

Передбачення повного розрахунку зі споживачем при виїзді з готелю. Персонал, який займається розрахунками зі споживачами. Порядок розрахунку за: проживання, додаткові платні послуги, телефонні розмови.

Функції виписки. Перевірка точності рахунку при виписці споживача. Підтвердження правильності рахунку. Оформлення розрахунків.

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання по безготівковому розрахунку.

10 Порядок розрахунку за додаткові послуги, псування та загублення майна готелю

Перевірка усіх рахунків додаткових платних послуг. Плата за псування та загублення майна готелю. Поведінка персоналу, щодо нагадування для споживачів у разі відсутності предметів у номері або псування майна готелю.

11 Методи оплати за надання готелем послуг споживачам

Методи розрахунку споживачів з готелем у світовій практиці. Оплата готівкою у національній валюті. Необхідна документація при розрахунку. Оплата кредитними картками. Необхідна документація, яка надається споживачу. Оплата за безготівковим розрахунком. Контроль персоналу за перерахування коштів на рахунок готелю. Оплата ваучерами – різновид безготівкового розрахунку. Ваучер – документ, який встановлює право туриста на послуги, котрі входять до складу туру.

Експрес – оплата готельного рахунку або швидка виписка. Система, яка застосовується у бізнес-готелях у світі.

12 Нічний аудит

Визначення та поняття: нічні аудитори, нічний аудит. Види нічного аудиту: неавтоматизований, напівавтоматизований або автоматизований. Основна мета нічного аудиту. Робочий час аудиту. Формула аудиторської свідомості. Методи здійснення аудиту.

13 Автоматизована обробка даних у службі прийому і розміщення

Використання персональних комп'ютерів при прийомі та обслуговуванні споживачів готелю.

Опис задач комплексу «Готель». Переваги комплексу при прийомі та виїзду груп туристів та делегацій. Програмне забезпечення.

Експлуатація у локальній мережі ПЕВМ. Забезпечення локальної мережі. Робота керівника служби розміщення з прийому заявок та планування завантаження готелю.

Робота персоналу з прийому та розміщенню. Функції перегляду заявок, заселення номерів, виїзд тощо.

Робота порт'є. Отримання усієї інформації о споживачах, які мешкають у готелі.

Тема 12 Предметно-просторове середовище готелю

1 Види готельних приміщень

Основні групи приміщень готелю: житлові, адміністративні, обслуговуючі, підсобні та господарські.

Склад приміщень готелю, який визначається типом готелю. Житлові кімнати (номери) – основна частина площі будівлі готелю. Зв'язок житлових кімнат з допоміжними та службовими приміщеннями.

Допоміжні приміщення житлової групи готелю: вестибюль, коридори, холи на поверхах, гостинна та їх характеристика.

Адміністративні приміщення: кабінет керівника готелю, бухгалтерія, служба персоналу та їх характеристика.

Обслуговуючі приміщення – підприємства ресторанного господарства (ресторани, кафе, бари тощо) та їх характеристика.

Підсобні та господарські приміщення: для обслуговуючого персоналу, майстерні, комори, склади, білизняні тощо та їх характеристика.

2 Функціональна організація приміщень житлової та нежитлової груп приміщень готелю

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 (стандарт). 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. Основні вимоги до коридорів. Хол: призначення, обладнання, варіанти організації залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями, особливості об'ємно-просторового рішення вітальні. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Характеристика приміщень вестибюльної групи, їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Розділ 3 Організація і технологія обслуговування номерного фонду

Тема 13 Організація і технологія клінінгових робіт

1 Організація клінінгових робіт

Важливі принципи при виконанні клінінгових робіт. Категорії клінінгових робіт. Категорії персоналу, які виконують клінінгові роботи. Розподіл клінінгових робіт за призначенням. Види прибирання житлових номерів. Послідовність прибирання багатокімнатних номерів. Послідовність здійснення різних видів прибирання. Підготовка номерного фонду до заселення. Заходи, які передбачаються при заселенні гостей у номер.

2 Технологія виконання різних видів клінінгових робіт

Вимоги до санітарного утримання приміщень готелю. Послідовність виконання щоденного поточного прибирання. Генеральне прибирання. Прибирання номерів, які заброньовані. Експрес-прибирання. Технологія прибирання приміщень загального користування. Прибирання санвузлів у номерах та загального користування.

3 Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення клінінгових заходів

Дії, які виконує покоївка перед початком робочого дня. Укомплектування візка покоївки. Нормативи проведення клінінгових заходів.

4 Роботи, які пов'язані з оборотом постільної білизни

Білизняне господарство важлива складова обслуговування у готелі. Категорії персоналу, які працюють з постільною білизною. Дефекти, які не припустимі щодо використання білизни. Правила і види маркірування постільної білизни.

5 Санітарно-гігієнічне приладдя

Набори санітарно-гігієнічних приладів. Предмети особистої гігієни. Маркірування санітарно-гігієнічних аксесуарів.

6 Обслуговування споживачів поверховою службою

Надання послуг поверховою службою. Вручення кореспонденції. Телефонне обслуговування. Надання побутових послуг.

Тема 14 Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням

1 Структура служби харчування

Організаційна структура служби харчування. Види організаційних структур.

2 Типи підприємств ресторанного господарства у готелях, їх характеристика

Основні типи підприємств ресторанного господарства у готелях, їх характеристика. Потужність підприємств ресторанного господарства у готелях. Розташування закладів ресторанного господарства у будівлі готелю.

3 Обслуговування туристичних груп

Особливості забезпечення харчуванням груп туристів. Американський план. Європейський план. Континентальний план.

Обслуговування споживачів у залах ресторанів. Кейтеринг.

4 Організація обслуговування споживачів у номерах готелю

Служба обслуговування у номерах (room service). Склад персоналу служби room service. Організаційна структура служби room service. Режим роботи персоналу служби room service. Основні вимоги до персоналу служби room service.

Тема 15 Персонал як ключовий фактор роботи готелю

1 Принципи і структура служби персоналу

Персонал – головний потенціал готелю. Основні фактори конкурентоспроможності готелю – забезпеченість персоналом, ступінь мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу. Вихідні положення управління персоналом.

Напрями діяльності з управління персоналом. Арсенал застосованих в управлінні персоналом засобів. Персонал – маркетинг. Кадрове планування.

Організаційна структура служби персоналу готелю. Основні елементи сучасної системи управління персоналом. Функції служби персоналу.

2 Системи освіти: школи індустрії гостинності

Країни лідери з підготовки персоналу для індустрії гостинності. Головна риса навчання у сфері гостинності – поєднання теорії та практики.

3 Підбір та підготовка готельного персоналу

Рівні готельних служб (контактні та неконтактні). Важливі вимоги до персоналу. Напрями підбору персоналу. Фактори, які враховуються при будівництві системи навчання. Види програм навчання, які використовуються готельними мережами. Програми підвищення кваліфікації. Безперервне навчання персоналу готелю.

4 Нормативно – методичне забезпечення служби персоналу. Правове забезпечення

Нормативно-методичне забезпечення – створення умов для ефективного процесу управління персоналом. Групування нормативно-методичних матеріалів.

Правове забезпечення – використання засобів і форм юридичного впливу на персонал. Основні завдання правового забезпечення. Основні завдання юридичного відділу.

5 Визначення потреби в персоналі. Проблема плінності персоналу у готелі

Визначення потреби в персоналі – один з найважливіших напрямів маркетингу. Кількісна та якісна потреба в персоналі. Посадова інструкція, кваліфікаційна картка, картка компетенції.

Плінність персоналу – основна складність визначення потреби в персоналі у готелі. Фактори, за допомогою яких можливо утримати «хороших» працівників.

6 Методи визначення потреби в персоналі. Пошук і добір персоналу. Джерела наймання персоналу

Основні методи визначення потреби в персоналі. Комплекс методів, які спрямовані на всебічну оцінку кандидатів при доборі.

Зовнішні і внутрішні джерела наймання персоналу. Порівняльний аналіз джерел наймання персоналу. Укладання контракту.

7 Сучасна концепція служби персоналу

Удосконалення системи управління персоналом. Характерна риса сучасної концепції – прагнення кадрових служб до інтеграції всіх аспектів роботи з персоналом. Нові професії кадрових служб. Розвиток служби управління персоналом готелю.

8 Тренінги персоналу.

Професійне навчання персоналу одне з основних завдань ефективного управління персоналом. Тренінги – ефективне професійне навчання з надання готельних послуг за оригінальними програмами. Комунікативні та спеціалізовані тренінги. Тренінг-програми.

Концепція безперервного навчання за допомогою створення навчально-тренінгового центру. Функції навчально-тренінгового центру.

Тема 16 Культура обслуговування в готельному господарстві

1 Культура поведінки персоналу готелю

Правила поведінки персоналу готелю. Стиль в обслуговуванні споживачів. Основні правила ведення телефонних розмов: етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння. Вимоги, які надаються зовнішньому вигляду та особистій гігієні персоналу готелю.

Культура поведінки працівників готелю: етикет, звичливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови. Основні і важливі для готельної професії правила.

Винагороди обслуговуючому персоналу у сфері гостинності.

2 Психологія 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. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу.

Розділ 4 Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі

Тема 17 Обслуговування споживачів під час проживання у готелі

1 Види додаткових послуг

Види додаткових послуг – платні і безкоштовні. Додаткові послуги, які надають самостійні служби. Оформлення документально платних послуг. Надання додаткових послуг у готелях країн світу.

2 Організація побутового обслуговування

Склад послуг побутового обслуговування: термінове прання та хімчистка, ремонт, прасування особистих речей; терміновий ремонт і чистка взуття; зберігання речей і коштовностей; прокат речей культурно-побутового призначення; послуги перукаря, масажиста, тощо.

3 Транспортні послуги

Транспортні послуги – один з важливих видів обслуговування у готелях (бронювання квитків, замовлення таксі, прокат автотранспорту, паркінг тощо).

4 Бюро обслуговування (сервіс – бюро)

Функції сервіс-бюро. Штатний розклад сервіс-бюро. Організація роботи сервіс-бюро.

5 Екскурсійне бюро у готелі

Надання екскурсійних послуг. Класифікація екскурсій. Організація роботи екскурсійного бюро у готелях.

6 Бізнес – центр та конференц – зали

Функції бізнес – центрів. Надання послуг бізнес – центрів. Організація роботи конференц-залів.

7 Надання торгових та інших послуг

Організація роботи торгових підприємств. Функції торгових підприємств. Послуги, які надають торговельні підприємства.

8 Телекомунікаційні послуги у готелі

Сучасні електронні телефонні системи – допомога персоналу готелю підвищити ефективність роботи, забезпечити високий рівень обслуговування споживачів. Організація роботи телефонної станції. Обов'язки оператора АТС. Телефонний етикет. Мова спілкування. Правила спілкування телефоніста із споживачами готелю. Надання послуг інтерактивного і платного телебачення в готелі.

9 Організація зберігання особистих речей споживачів у готелі

Засоби майнової безпеки споживачів готелю – це комори зберігання, депозитні сейфи, індивідуальні електронні сейфи. Послуги, які надають комори зберігання. Переваги індивідуальних електронних сейфів у номерах.

Тема 18 Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг

1 Анімаційна діяльність готелів

Служба організації відпочинку – структурний підрозділ готелю. Мета анімаційних програм. Особливість анімаційних програм. Види анімаційних програм.

2 Спортивно-оздоровчі послуги

Послуги, які надають оздоровчі центри: таласотерапія, бальнеотерапія, ароматерапія, діагностика, фізіотерапія, фітотерапія. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Спортивно-оздоровчі центри – це тренажерний зал, сауна, солярій, басейн, салон краси тощо. Спа-послуги. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

3 Концертно-розважальні центри при готелях

Вимоги до розташування культурно-розважального центру. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Тема 19 Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем

1 Автоматизація управління діяльністю готелю

Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Інформаційні технології (ІТ) готельного управління у світовій готельній індустрії.

Можливості автоматизації обслуговування споживачів у готелі. Комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів. Загальні особливості ІТ готелів. Чотири функціональних підсистеми управління фінансами.

2 Інформаційний центр у готелі

Інформаційний центр – підрозділ від якого залежить надійне функціонування всієї операційної системи готелю. Діяльність інформаційного центру, його функції.

3 Інформаційні потоки в системі управління готелем

Формування інформаційних потоків в системі управління готелем. Основні інформаційні потоки в готелі: відділ порт'є, відділ бронювання, бухгалтерія, відділ господарської служби готелю, відділ фінансового директора, каса.

4 Переваги впровадження в готелі систем автоматизації управлінської діяльності

Впровадження сучасних інформаційних технологій у систему управління готелем. Переваги впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління. Сучасні системи Інтернет – бронювання.

Розділ 5 Організація роботи допоміжних служб готелю

Тема 20 Внутрішньо організаційні нормативні документи

1 Положення о підрозділі як інструменті управління персоналом

Розробка нормативних документів – запорука якісного сервісу. Види нормативних документів: положення о підрозділі, посадова інструкція, функціональні обов'язки.

Структура положення о підрозділі: загальні положення, задачі, взаємодія з підрозділами готелю, взаємодія з зовнішніми організаціями, організація роботи, нормативні документи.

2 Поняття, задачі та правила складання посадової інструкції

Посадова інструкція – один із внутрішніх законів готелю. Посадова інструкція – шлях до ефективного управління персоналом. Мета посадової інструкції – містити прями обов'язки персоналу, коло його компетенцій та відповідальності, критерії оцінки ефективності його роботи тощо.

Головна задача посадової інструкції – сприяння адаптації нових співробітників. Забезпечення посадовими інструкціями відповідальності та компетенції. Фактори, які враховуються при складанні посадової інструкції.

3 Структура посадової інструкції

Структура посадової інструкції: загальні положення, кваліфікаційні вимоги, посадові функціональні обов'язки, критерії успішності виконання посадових обов'язків, права спеціаліста, права і обов'язки керівника спеціаліста, умови роботи.

4 Функціональні обов'язки персоналу готелю

Особливості складання функціональних обов'язків персоналу кожним готелем:

- керівники – директор готелю, адміністратор тощо;
- служба прийому і розміщення – порт'є з приймання попередніх замовлень номерів (місць) у готелі, регістратор, касир служби прийому, завідуючий відділом перепусток, черговий відділу перепусток, черговий (залу, поверху готелю) тощо;
- служба обслуговування – головний консьєрж, швейцар, гардеробник, комірник камори сховищу, комірник сховища матеріальних коштовностей, ліфтер, розсильний тощо;
- служба експлуатації номерного фонду і надання послуг – директор номерного фонду, завідуючий номерного фонду, покоївка, кастелянша тощо;
- служба харчування – директор, завідуючий виробництвом, шеф-кухар, кухар 6, 5,4,3 розряду, стюард, метрдотель, бармен, сомельє, офіціант 5,4,3 розряду тощо.

Тема 21 Допоміжні служби готелю

1 Інженерно технічна служба

Водопостачання, тепlopостачання, каналізація, санітарно – технічне обладнання, опалення, системи вентиляції та кондиціонування повітря.

Транспортні системи в готелі. Телефонний зв'язок. Радіотрансляційна і телевізійна мережа. Функції та структура інженерно-технічної служби. Функції персоналу інженерно-технічної служби.

2 Служба постачання та складування

Функції служби постачання та складування. Організація роботи служби постачання та складування.

3 Білизняне господарство. Організація роботи пральної, хімчистки

Функції та організація роботи білизняного господарства. Функції пральної та хімчистки. Організація роботи пральної та хімчистки.

Тема 22 Діяльність служби безпеки готелю

1 Технологія забезпечення безпеки готелю

Принципові положення забезпечення безпеки готелю. Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю. Комплексний підхід щодо забезпечення безпеки готелю.

2 Тактико – організаційні заходи забезпечення безпеки

Методи забезпечення безпеки готелю: організаційні, технічні, фізичні. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників у екстремальних ситуаціях.

Система технічних засобів – це системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відеоспостереження тощо.

3 Комплекс технічних засобів безпеки

Пріоритетні напрямки забезпечення безпеки сучасного готелю. Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю: система пожежної безпеки, система пожежної сигналізації, система візуально-звукового оповіщення, система пожежогасіння, управління системою вентиляції та димовидалення, система розблокування виходів, система тривожно-викличної сигналізації, система охоронної сигналізації, система управління доступом, система телевізійного спостереження, система захисту інформації, система оперативного зв'язку, технічна міцність будинку готелю.

4 Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях

Організаційні заходи для забезпечення пожежної безпеки в готелях. Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі. Проведення протипожежної підготовки працівників. Проведення протипожежної профілактики –

профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва, система оповіщення про пожежу і управління евакуацією, дії чергового персоналу при евакуації людей.

Охорона праці, техніка безпеки в готелях – профілактика виробничого травматизму, виробнича санітарія і гігієна, електробезпека в готелях.

5 Економічна безпека готелю

Економічна безпека готелю – це стан захищеності життєво важливих інтересів готелю від внутрішніх і зовнішніх загроз. Показники та індикатори економічної безпеки готелю. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелю. Економічні підходи щодо підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події. Інші економічні підходи до забезпечення безпеки.

Розділ 6 Концептуальні рішення та дизайн готельних комплексів

Тема 23 Концептуальні рішення закладів сфери гостинності

1 Практична філософія готелю та загальні підходи до її розроблення

Загальні підходи до розроблення практичної філософії готелю. Ідейне і матеріальне обґрунтування закладу. Місія готельного закладу. Концепція загальної атмосфери готелю. Дизайн-проект зовнішнього і внутрішнього оформлення.

2 Методичні рекомендації щодо розроблення практичної філософії готелю

Розробка основних елементів практичної філософії готельного закладу. Характеристика ексклюзивних, унікальних послуг і продуктів, які плануються як конкурентні переваги підприємства. Інноваційні рішення в роботі готелю.

Тема 24 Інжиніринг в індустрії гостинності

1 Поняття та організаційні принципи інжинірингу

Поняття інжинірингу. Групи інжинірингу. Специфічні властивості інжинірингу. Структура циклу інжинірингу. Види інжинірингу. Лізинг. Реінжиніринг.

2 Енергозберігаюча стратегія закладів індустрії гостинності

Проблеми енергозбереження та забезпечення енергоефективності. Ресурсозберігаючі технології. Системи енергетичного менеджменту. Проект програми здійснення місії енергоменеджменту. Енергозберігаюча стратегія. Розробка інвестиційної стратегії. Заміна старого устаткування на нове для забезпечення необхідної енергетичної результативності. Впровадження альтернативних джерел енергозабезпечення.

3 Енергоефективність у готельному господарстві

Технології типу smart-house. Енергозберігаючі матеріали для будівництва та оздоблювальні роботи. Обладнання для вироблення альтернативної енергії. Економічне витрачання ресурсів. Декоративне і розважальне світлодіодне освітлення.

4 Методика нормування запасів матеріальних ресурсів: метод техніко-економічних розрахунків; економіко-математичний метод

Визначення норми запасу. Характерна риса норм матеріальних запасів: максимальні, мінімальні, середні.

Основні методики нормування матеріально-технічних ресурсів. Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів.

Тема 25 Санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень готелю

1 Склад та площі приміщень готелю

Склад груп приміщень і служб готелю. Вимоги до груп приміщень готелю. ДБН В.2.5-28-2006. Житлові приміщення обов'язково повинні мати природне освітлення. Ізоляція житлових і громадських приміщень від шуму.

2 Загальні вимоги до готелів

ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд». Організовувати не менше 10% місць універсальними та зручними для всіх категорій громадян, у тому числі, людей з

інвалідністю та іншого маломобільного населення. Безперешкодний доступ ззовні та всередині.

Вимоги до санітарно-технічного обладнання (водопровід, каналізація, гаряче водопостачання, опалення, вентиляція, кондиціонування повітря, централізоване видалення пилю, сміттепровід, білизнянопроводи);

ліфтового господарства (пасажирські, службово-господарські та вантажні ліфти, а також ескалатори);

енергетичного господарства (ліфти, вентилятори, насоси та ін);

слабкострумівих пристроїв автоматики (телеантени і телевізори, установки радіофікації, телефонізації, комп'ютеризації, пожежної та охоронної сигналізації, диспетчерської служби);

торгово-технологічне обладнання.

Тема 26 Сучасні архітектурно-будівельні тенденції готельних будівель

1 Сучасні архітектурні концепції готельних будівель

Основні принципи, що беруться при спорудженні будівель готелів. Характерні прийоми розташування готелів. Обов'язкові умови будівництва готелю.

2 Основні блоки приміщень готелів

Найголовніші функціональні приміщення розвинутого готелю є: блок приміщень вестибюльної групи, блок приймально-допоміжних приміщень, блок приміщень житлової групи, блок приміщень харчування, блок приміщень адміністрації, блок підсобних і господарських приміщень. Характеристика блоків приміщень.

3 Технічна естетика і дизайн в готелях

Технічна естетика – наука яка займається вивченням технічними і естетичними проблемами створення гармонічного середовища.

Дизайн – творча діяльність, яка спрямована на формування середовища.

4 Меблі та обладнання приміщень готелів

Диференціація меблів за призначенням: побутова (для відпочинку, сну, роботи за столом, прийому їжі, зберігання одягу); конторська (або офісна); ресторанна і спеціальна (обладнання бару, перукарні, довідкових, місць чергових тощо). Вимоги до меблів. Номенклатура меблевих виробів.

5 Декоративне оформлення інтер'єрів готелів

Декоративне значення в інтер'єрі готелів: завіси, гобелени, килими, оббивка меблі. Комплексний вибір декоративних тканин.

Важливіший елемент інтер'єру є колір вирішення приміщень. Використання принципів контрасту і нюансу. Важливе значення кольору як засобу орієнтування споживачів. Критерії оцінки колірної вирішення інтер'єру готелів. Психологічний вплив кольору на людину.

6 Прийоми кольорового вирішення в інтер'єрі готелів

Різноманітне кольорове вирішення готелів. Вибір кольорових акцентів у відповідності до функцій приміщень. Важливе значення кольору в архітектурі готелю. Прийоми використання кольору для композиційного пов'язування різних зон приміщення. Рекомендації з кольорового вирішення інтер'єру готелів.

Тема 27 Дизайн середовища готельних комплексів

1 Еволюція в готельному господарстві

Розвиток будівельних і проектних технологій. Створення екологічного, стійкого і рентабельного середовища. Формування привабливого і комфортного середовища. Створювання осмисленого креативного простору навколо готелів. Поняття єдності композиційного рішення предметів простору середовища. Поняття узгодженості предметів в єдиному просторі. Образно-естетичне сприйняття простору середовища.

2 Прийоми дизайну середовища

Геопластика. «Друга» природа. Водне дзеркало. Зонування. Мала архітектура. Кліматрон. Світлові яруси. Ленд-арт і кінетична скульптура. Візуальне кодування, інформаційно-знаковий дизайн.

3 Європейський досвід у дизайні середовища

Сучасні матеріали і технології. Взаємозв'язок між дизайном середовища готелю і маркетингом. Ефективна взаємодія архітекторів та девелоперів. Парадоксальні і нетривіальні рішення.

Тема 28 Сучасний дизайн закладів індустрії гостинності

1 Історичні аспекти формування дизайну закладів готельного бізнесу

Відмінні стилі дизайну закладів. Найбільш розповсюджений стиль у сучасних закладах готельного і ресторанного бізнесу.

2 Архітектура сучасних готелів

Архітектурна пластика як засіб вираження стилю. Інтер'єр готельних комплексів. Характеристика дизайнерських розробок.

3 Особливості дизайнерських рішень сучасних підприємств індустрії гостинності

Кращі дизайни та інтер'єри готелів світу. Актуальні напрями дизайнерських рішень.

4 Екологічна орієнтація дизайну

Екологічний напрям у дизайні. Відображення екологічних проблем у творчості дизайнерів. Проблеми екологізації споживання та шляхи їх вирішення в сучасному дизайні. Екологія людини і гуманізація дизайну. Установка сучасного дизайну на самореалізацію і творчу активність суб'єкта дизайн-діяльності. Включення споживача в процес створення середовища як шлях вирішення проблеми екології людини.

3 Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	пр	лаб	інд	с.р.		л	пр	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1 Теоретичні основи та тенденції розвитку готельної індустрії												
Тема 1 Розвиток готельної індустрії у світі	6	2	2			2	5	1				4
Тема 2 Становлення сучасного готельного господарства – основної ланки індустрії гостинності	6	2		2		2	5	1				4
Тема 3 Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні	6	2	2			2	5	1				4
Тема 4 Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	6	2				4	7	1				6
Тема 5 Правове та нормативне забезпечення готельної індустрії у світі	8	2		2		4	7	1				6

Продовження табл.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 6 Законодавча та нормативна база готельної індустрії України	6	2	2			2	5	1				4
Тема 7 Державна реєстрація підприємств готельної індустрії України	8	2	2	2		2	5	1				4
Тема 8 Готельна послуга як складова якості сфери послуг	4	2				2	5	1				4
Разом за розділом 1	50	16	8	6		20	44	8				36
Розділ 2 Системи категоризації та класифікації засобів розміщення в міжнародній і вітчизняній практиці												
Тема 9 Класифікація засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці	8	2	2			4	9	1				8
Тема 10 Організаційні структури готель- ного закладу	8	2	2			4	8					8
Тема 11 Технологічний цикл обслугову- вання споживачів в готелі	14	2	2	4		6	9	1				8
Тема 12 Предметно- просторове середовище готелю	6	2				4	8					8
Разом за розділом 2	36	8	6	4		18	34	2				32

Продовження табл.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 3 Організація і технологія обслуговування номерного фонду												
Тема 13 Організація і технологія клінінгових робіт	10	2		4		4	9					9
Тема 14 Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням	6	2				4	9	1				8
Тема 15 Персонал як ключовий фактор роботи готелю	10	2	2			6	13	1				12
Тема 16 Культура обслуговування в готельному господарстві	8	2		2		4	11					11
Разом за розділом 3	34	8	2	6		18	42	2				40
Разом 1 семестр	120	32	16	16		56	120	12				108
Розділ 4 Організація і технологія надання додаткових послуг												
Тема 17 Організація обслуговування споживачів під час проживання у готелі	16	4	2	4		6	12	1				11
Тема 18 Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг	14	4		4		6	12	1				11
Тема 19 Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем	8	2				6	11	1				10
Разом за розділом 4	38	10	2	8		18	35	3				32

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 5 Організація роботи допоміжних служб готелю												
Тема 20 Внутрішньо- організаційні нормативні документи	18	2	4	4		6	13	1				12
Тема 21 Допоміжні служби готелю	14	4	4			6	13	1				12
Тема 22 Діяльність служби безпеки готелю	8	2	2			6	12	1				11
Разом за розділом 5	40	8	10	4		18	38	3				35
Розділ 6 Концептуальні рішення та дизайн готельних комплексів												
Тема 23 Концептуальні рішення закладів сфери гостинності	8	2	2			4	10	2				8
Тема 24 Інжиніринг в індустрії гостинності	6	2	2			2	8	2				6
Тема 25 Санітарно- гігієнічні вимоги до приміщень готелю	6	2				4	10	1				9
Тема 26 Сучасні архітектурно- будівельні тенденції готельних будівель	6	4				2	5	1				4
Тема 27 Дизайн середовища готельних комплексів	6	2				4	7	1				6
Тема 28 Сучасний дизайн закладів індустрії гостинності	10	2		4		4	7	1				6
Разом за розділом 6	42	14	4	4		20	47	8				39
Разом 2 семестр	120	32	16	16		56	120	14				106
Усього годин	240	64	32	32		112	240	26				214

4 Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кіл-ть годин	
		д/в	з/в
	I семестр		
	Розділ 1		
1	Тема 1 Історія розвитку готельного господарства у світі	2	
2	Тема 3 Стандартні правила розміщення	2	
3	Тема 5 Нормативна база готельної індустрії України	2	
4	Тема 7 Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії	2	
	Разом розділ I	8	
	Розділ 2		
5	Тема 9 Розробка заходів щодо підвищення категорії готелю	2	
6	Тема 10 Технологія прийому і обслуговування гостей у готелі	2	
7	Тема 11 Організація обслуговування споживачів у номерах готелю	2	
	Разом розділ II	6	
	Розділ 3		
8	Тема 15 Нормативно- методичне забезпечення служби персоналу	2	
	Разом розділ III	2	
	Разом I семестр	16	
	II семестр		
	Розділ 4		
9	Тема 17 Складання посадової інструкції персоналу готелю	2	
	Разом розділ IV	2	
	Розділ 5		
10	Тема 20 Організація побутового обслуговування	4	
11	Тема 21 Функціональні обов'язки персоналу готелю	4	
12	Тема 22 Технологія забезпечення безпеки готелю	2	
	Разом розділ V	10	
	Розділ 6		
13	Тема 23 Розробляння практичної філософії готелю	2	
14	Тема 24 Енергоефективність у готельному господарстві	2	
	Разом розділ VI	4	
	Разом II семестр	16	
	Разом	32	

5 Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		д/в	з/в
	I семестр		
	Розділ 1		
1	Тема 2 Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг	2	
2	Тема 5 Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	2	
3	Тема 7 Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (юридичні та фізичні особи)	2	
	Разом розділ I	6	
	Розділ 2		
4	Тема 11 Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання	2	
5	Тема 11 Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів	2	
	Разом розділ II	4	
	Розділ 3		
6	Тема 13 Технологія прибирання приміщень загального користування	2	
7	Тема 13 Технологія прибирання багатокімнатних номерів	2	
8	Тема 16 Правила поведінки персоналу готелю	2	
	Разом розділ III	6	
	Разом I семестр	16	
	II семестр		
	Розділ 4		
9	Тема 17 Організація роботи сервіс-бюро та екскурсійного бюро у готелях	4	
10	Тема 18 Служба дозвілля. Розробка анімаційних програм	4	
	Разом розділ IV	8	
	Розділ 5		
11	Тема 20 Розробка нормативних документів. Посадова інструкція, функціональні обов'язки	4	
	Разом розділ V	4	
	Розділ 6		
12	Тема 28 Екологічна орієнтація дизайну. Розробка енергозберігаючої стратегії готелю	4	
	Разом розділ V	4	
	Разом II семестр	16	
	Разом	32	

6 Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кіл-сть годин	
		д/в	з/в
I семестр			
Розділ 1 Теоретичні основи та тенденції розвитку готельної індустрії			
1	Тема 1 Розвиток готельної індустрії у світі	2	4
2	Тема 2 Становлення сучасного готельного господарства – основної ланки індустрії гостинності	2	4
3	Тема 3 Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні	2	4
4	Тема 4 Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	4	6
5	Тема 5 Правове та нормативне забезпечення готельної індустрії у світі	4	6
6	Тема 6 Законодавча та нормативна база готельної індустрії України	2	4
7	Тема 7 Державна реєстрація підприємств готельної індустрії України	2	4
8	Тема 8 Готельна послуга як складова якості сфери послуг	2	4
	Разом за розділом 1	20	36
Розділ 2 Системи категоризації та класифікації засобів розміщення в міжнародній і вітчизняній практиці			
9	Тема 9 Класифікація засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці	4	8
10	Тема 10 Організаційні структури готельного підприємства	4	8
11	Тема 11 Технологічний цикл обслуговування споживачів у готелі	6	8
12	Тема 12 Предметно-просторове середовище готелю	4	8
	Разом за розділом 2	18	32
Розділ 3 Організація і технологія обслуговування номерного фонду			
13	Тема 13 Організація і технологія клінінгових робіт	4	9
14	Тема 14 Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням	4	8
15	Тема 15 Персонал як ключовий фактор роботи готелю	6	12
16	Тема 16 Культура обслуговування в готельному господарстві	4	11
	Разом за розділом 3	18	40
	Разом I семестр	56	108
II семестр			
Розділ 4 Організація і технологія надання додаткових послуг			
17	Тема 17 Організація обслуговування споживачів під час проживання у готелі	6	11
18	Тема 18 Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг	6	11
19	Тема 19 Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем	6	10
	Разом за розділом 4	18	32
Розділ 5 Організація роботи допоміжних служб готелю			
20	Тема 20 Внутрішньо-організаційні нормативні документи	6	12
21	Тема 21 Допоміжні служби готелю	6	12
22	Тема 22 Діяльність служби безпеки готелю	6	11
	Разом за розділом 5	18	35
Розділ 6 Концептуальні рішення та дизайн готельних комплексів			
23	Тема 23 Концептуальні рішення закладів сфери гостинності	4	8
24	Тема 24 Інжиніринг в індустрії гостинності	2	6
25	Тема 25 Санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень готелю	4	9
26	Тема 26 Сучасні архітектурно-будівельні тенденції готельних споруд	2	4
27	Тема 27 Дизайн середовища готельних комплексів	4	6
28	Тема 28 Сучасний дизайн закладів індустрії гостинності	4	6
	Разом за розділом 6	20	39
	Разом II семестр	56	106
	Всього за навчальний рік	112	214

6 Індивідуальні завдання

У якості індивідуальної роботи студенти виконують курсову роботу.

Виконання курсової роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» дозволяє забезпечити поглиблене вивчення актуальних проблем підприємств готельного господарства в сучасних умовах; сприяє закріпленню студентами теоретичних знань та придбанню практичних навичок з моделювання процесів організації прийому та обслуговування споживачів у засобах розміщення.

Пропонується наступна тематика курсових робіт:

1. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу.
2. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні.
3. Конкуренція як спосіб життя й основний стимул розвитку готельної індустрії.
4. Конкурентні переваги підприємств готельного бізнесу: сутність та класифікація.
5. Система забезпечення конкурентоспроможності готельної індустрії.
6. Якість – основа конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.
7. Стан та проблеми розвитку підприємств готельного бізнесу на регіональному рівні (місто, район, область).
8. Шляхи розвитку закладів готельного бізнесу на регіональному рівні (місто, район, область).
9. Проблематика розвитку готельного господарства в Україні.
10. Інновації в готельному бізнесі.
11. Вивчення попиту та шляхи його задоволення на послуги підприємств готельного господарства.
12. Розробка організаційно – правових аспектів організації підприємств готельного бізнесу.
13. Стандарти обслуговування в готельному бізнесі.
14. PR – діяльність в готельному бізнесі.
15. Система освіти: школи індустрії гостинності.
16. Форми управління готелями у світі та в Україні.
17. Принципи управління діяльністю засобу розміщення.
18. Модель та основні концепції гостинності.
19. Сутність та особливості готельних послуг.
20. Організація надання послуг у готельному господарстві.
21. Управління якістю готельних послуг.
22. Персонал як ключовий фактор управління готельним бізнесом.
23. Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві.
24. Особливості надання додаткових послуг споживачам у готельному господарстві.
25. Організація надання послуг споживачам у готелі-гарні.
26. Організація надання послуг споживачам у готелі-курорт.
27. Організація надання послуг споживачам у апарт-готелі.
28. Організація надання послуг споживачам у сьюїт-готелі.
29. Організація надання послуг споживачам у мотелі.
30. Організація надання послуг споживачам у ротелі.
31. Організація надання послуг споживачам у ботелі.
32. Організація надання послуг споживачам у флотелі.
33. Організація надання послуг споживачам у флайтелі.
34. Організація обслуговування споживачів під час мешкання у готелі.
35. Організація прийому і розміщення споживачів у готелі.
36. Організація відпочинку і розваг споживачів у готелі.
37. Організація і технологія обслуговування номерного фонду.
38. Організація обслуговування туристів у готелях та шляхи її удосконалення.
39. Організація обслуговування іноземних туристів у готелях та шляхи її удосконалення.
40. Забезпечення безпеки проживання споживачів у готелі.

41. Організація роботи функціональних служб готелю.
42. Організація рекламної та інформаційно – довідкової діяльності готелю.
43. Організація надання послуг харчування споживачам у готелі.
44. Організація надання послуг харчування споживачам у номерах (room service).
45. Організація відпочинку споживачів у готелі-курорт.
46. Організація спортивно-оздоровчих послуг споживачів у готелі.
47. Культура обслуговування споживачів у готелі.
48. Організація культурно-масового обслуговування споживачів у готелі.
49. Організація надання послуг споживачам у спа-курортах.
50. Малий готель: перспективи та проблеми.
51. Розвиток міжнародних готельних операторів в Україні.
52. Міжнародні стандарти обслуговування у сфері готельного бізнесу.
53. Готельна послуга: складова сервісу та визначальний фактор успішної конкуренції.
54. Організація HR – менеджмент в індустрії гостинності.
55. Організація праці готельного персоналу.
56. Види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
57. Виставкова діяльність готелів.
58. Етика ділового спілкування у сфері готельного сервісу.
59. Культура поведінки персоналу готелю.
60. Якість послуг гостинності як один із методів конкуренції на ринку послуг.

7 Методи контролю

Під час навчання одним із важливих моментів є оцінювання критеріїв знань студентів, які є невід'ємною складовою частиною лобого навчального процесу.

1. До контрольних заходів належить поточний та семестровий (підсумковий) контролю, які проводяться з метою оцінювання результатів на певному етапі навчання.

Поточний контроль – це оцінювання засвоєння студентом навчального матеріалу під час проведення лекцій, практичних та лабораторних занять тощо.

Поточний (проміжний) контроль – це оцінювання засвоєння студентом навчального матеріалу, розділів, винесених на цей контрольний захід.

Семестровий (підсумковий) контроль – це залік або екзамен для студентів в обсязі навчального матеріалу, визначеного цією робочою програмою дисципліни.

2. Кожний розділ обов'язково оцінюється. Студент повинен позитивно скласти поточний контроль. Незадовільні оцінки складання поточного контролю вважаються академічною заборгованістю, яка не може бути компенсованою за рахунок позитивного складання інших блоків змістових модулів.

3. Передбачається оцінювання успішності студентів з дисципліни в балах.

4. Академічні успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується в університеті, а саме: оцінки виставляються згідно схеми.

8. Схема нарахування балів

Розподіл балів, які отримують студенти за темами розділів (max).
I семестр

Поточний контроль та самостійна робота								Курсова робота	Разом	Запік	Сума
Розділ 1											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8				
1	2	1	2	2	2	2	2				
Розділ 2				Розділ 3							
T9	T10	T11	T112	T13	T14	T15	T16				
2	2	2	2	2	2	2	2				

II семестр

Поточний контроль та самостійна робота						Разом	Екзамен	Сума
Розділ 4			Розділ 5					
T17	T18	T19	T20	T21	T22			
5	5	5	5	5	5			
Розділ 6								
T23	T24	T25	T26	T27	T28			
5	5	5	5	5	5			

При вивченні кожної теми проводиться поточний контроль у формі тестових завдань, усного опитування та виступів студентів. Студент може отримати від 1 до 5 балів за кожну тему. Максимальна кількість балів при поточному контролі-60.

Максимальна кількість балів за екзамен складає 40. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Шкала оцінювання результатів контролю знань студентів

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	Незараховано

9 Рекомендована література

Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство 2-е изд., перераб. и доп. / С.И. Байлик – К. : Дакор , 2009. – 368 с.
2. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : Навч. пос. П.Р. Пуцентейло / – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. М.П. Мальська та ін. / – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник / Х.Й. Роглев – К.: Кондор, 2005. – 408 с
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.

Додаткова література

6. Конституція України.
7. Господарський кодекс України
8. Цивільний кодекс України.
9. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 2003 року № 324/03 – ВР.
10. Закон України «Про підприємства в Україні» від 27 березня 1991 року № 887-ХІІ.(зі змінами та доповненнями).
11. Закон України «Про господарські товариства» від 19 серпня 1991 року № 1576 – ХІІ.(зі змінами та доповненнями).
12. Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону України від 01.12 2005 р. №3161 – ІУ).
13. Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 6 липня 1995 року № 265/95-ВР
14. Закон України “Про правовий статус іноземців” від 04.02.1994р. №3929-ХІІ.
15. Закон України «Про страхування» від 7 березня 1996 року № 85/96 – ВР.
16. Закон України «Про курорти» від 5 жовтня 2000 року №2026 – ІІІ.
17. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282-ІV”.
18. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” (Із змінами і доповненнями від 7 березня 2002 року № 3077-ІІІ до 11 грудня 2003 року № 1377-ІV).
19. Указ Президента України № 973/99 від 10 серпня 1999 р. “Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.”.
20. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку органів ліцензування» від 14.листопада 2000 року № 1698.
21. Постанова Кабінету Міністрів України « Про строки дії ліцензії на проведення певних видів господарської діяльності, розміри і порядок зарахування плати за її видачу» від 29 листопада 2000 року №1755.
22. Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 роки. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 року № 583.
23. Положення про Міністерство культури і туризму України (затверджено Указом Президента України від 2 грудня 2005 р. № 1688/2005.)
24. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності (Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17 січня 2001 року № 7/62).
25. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». : від 01.07.2004 р.
26. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” від 01.07.2004р.

27. ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення" від 01.10.2006р.

28. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року №19.

29. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 637 с.

30. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.

31. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – М.: Альфа – М; ИНФРА – М, 2006. – 304 с.

32. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. Посиб. К.: Кондор, 2005. – 408 с.

33. Нечаюк Л.И., Телеш Н.О. Готельно – ресторанний бізнес.: Менеджмент: Навч. Посиб.. К.: Центр Навчальної літератури, 2008. – 348 с.

34. Тимохина Т.Л. Организация административно – хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: ИД « ФОРУМ»: ИНФРА, 2009. – 256 с.

35. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. Пособие: 2 – е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.

36. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 384 с.

37. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие. – М.: Магистр, 2008. – 511 с.

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

<http://www.world-tourism.org> – інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації, який також містить інформацію національних туристичних адміністрацій країн, що входять до ВТО, статистичні дані.

<http://www.world-v-tourist.com> – віртуальний турист. Можна знайти туристичні довідники практично всіх країн світу, що містять карти, відомості з історії, культури країни, її природних умов, слайди із зображенням основних пам'яток, аудіо файли.

<http://www.travel-web.com> – система бронювання готелів і авіарейсів у мережі Інтернет, містить детальну інформацію про всі провідні готельні ланцюги й авіакомпанії, має систему пошуку за клієнтським запитом і підсистему «low prices» для пошуку сегментів з мінімальними тарифами.

<http://www.travel.net> – інформаційний розділ стосовно туризму в Інтернет, містить відомості про всі країни світу, в тому числі адреси посольств, готелів, ресторанів тощо. Існують підрозділи: авіакомпанії, агентства, країни, тури. Зручна система перехресних посилань допомагає в пошуках інформації.

<http://www.travel.net> – розділ авіакомпаній на сервері travel.net, що містить інформацію про більш як двадцять п'ять авіакомпаній - розклади авіарейсів, типи літаків, карти напрямків, описи аеропортів, системи пільг тощо.

<http://www.travel.net/europe.htm> – інформаційний розділ європейських країн. По кожній країні наводиться загальна довідкова інформація, відомості про мови, грошову систему, карти областей та найбільших міст, списки готелів. Є можливість пошуку окремих готелів за їх класом (кількістю зірок) або місцем знаходження. Для швидкого входження до цього інформаційного розділу в адресі замість слова «europe», вказується назва країни.

<http://www.worldhotel.com> – розділ з туризму, що вміщує такі підрозділи: готелі, авіакомпанії, туроператори, фірми прокату, залізничні тури, круїзи, довідники курсів національних валют, погоди, географічні карти країн, календарі туристичних подій. Основна частка інформації припадає на країни Північної Америки.

<http://www.hotels.net> – розділ містить інформацію про готелі та готельні мережі, пропонуються відомості про умови проживання, послуги, резервування, додаються слайди готелів. Розділ має систему пошуку за назвою або адресою готелю.

<http://www.leisureplan.com> – система прийняття рішень для тур-агентств та їх клієнтів, містить інформацію по 4 розділах: готелі, тури, визначні пам'ятки, прокат автомобілів. Дружня система пошуку.

<http://www.travelocity.com> – система комп'ютерного бронювання всіх сегментів туру через Інтернет. Система дозволяє отримати детальну інформацію про авіарейси, готелі, прокат автомобілів, тури, визначні пам'ятки, має дружню систему пошуку готелів і рейсів. У картці бронювання необхідно вказати номер кредитної картки клієнта.

<http://www.fitur.sei.ces> – розділ Мадридської виставки Fitur.

<http://www.hcs.it.viaggi> – розділ Міланської виставки ВІТ.

<http://www.messe-berlin.de/itb> – розділ Берлінської виставки ІТВ.

<http://www.finnair.com> – інформаційний розділ Finnair розділ (Фінляндія).

<http://www.swissair.com> – інформаційний розділ Swissair (Швейцарія).

<http://www.lufthansa.com> – інформаційний розділ Lufthansa (Німеччина).

<http://www.online.ru/emainletravel> – інформація передається за розділами: агентства, авіакомпанії, готелі, аеропорти, залізничні тури, візи, карти.

<http://www.tourism.gov.ua> – Державна туристична адміністрація України.

<http://www.travel.com.ua> – Всеукраїнський Союз асоціацій, підприємств та організацій туристичної сфери «УкрСоюзТур».

<http://www.greentour.com.ua> – спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму.

<http://www.utis.com.ua> – українська інформаційна система.

<http://www.tour-spravka.kiev.ua> – довідка по туризму.

<http://www.all-hotels.com.ua> – он-лайн служба бронювання готелів.

<http://www.visas.com.ua> – новини зі світу туризму.

<http://www.tour.crimea.com> – туристичний сервер Криму: курортні регіони Криму, бази розміщення, бронювання, трансфер, транспорт, тури, пугівник.

<http://www.tourcompas.com.ua> – буковинський веб-сайт «Туркомпас»: нормативна база, довідкова інформація, послуги, Буковинські Карпати.

<http://www.karpaty.com.ua> – про активний відпочинок у Карпатах.

<http://www.skinet.ru/top/> – спортивно-туристичний портал.

<http://www.adrenalin.lviv.ua> – екстремальний туризм.

<http://www.tourism-carpathian.com.ua> – Рада з туризму Карпатського регіону.