

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної роботи
доц. Пантелеймонов А.В.

2019 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Організація готельного господарства

рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

спеціальність **242 «Туризм»**

освітня програма **«Туризм»**

вид дисципліни **обов'язкова**

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2019 / 2020 навчальний рік

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

“20” червня 2019 року, протокол № 15

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:

канд. екон. наук, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Гапоненко Г.І.

Програму схвалено на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від “19” червня 2019 року № 12

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ А.Ю. Парфіненко
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією
факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “19” червня 2019 року № 11

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу

_____ Л.І. Григорова-Беренда
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 242 «Туризм».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1 Мета викладання навчальної дисципліни полягає у засвоєнні студентами теоретичних основ та набуття практичних навичок організації функціонування служб підприємств 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 кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи з наступних питань:

- понятійний апарат галузі готельного господарства;
- особливості організації готельного господарства в Україні та в світі;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії: міжнародний та національний досвід;
- організація приміщень підприємств готельного господарства;
- організація та технологія процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організація функціонування та технологія надання послуг службами готельного підприємства;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль;
- організація праці в готельному господарстві та ін.

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин – 120.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	
5-й	5-й
Лекції	
32 год.	14 год. (4 год. ауд. 10 год. дист.)
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	-
Лабораторні заняття	
	-
Самостійна робота	
56 год.	106 год.
в т. ч. Індивідуальні завдання (контрольна робота)	
15 год.	15 год.

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.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок ХХ ст.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти

Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії

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

Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт та його складові. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

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

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

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Причини необхідності 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. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Тема 8. Особливості системи управління готелем

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

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 10. Організація приміщень житлової 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. Основні вимоги до організації номерного фонду. Коридори - важливий комунікаційний вузол. 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. 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 технологія обслуговування

Організаційно-функціональна характеристика служби. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. 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. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових груп 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 готельному підприємстві

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

Тема 17. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства

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

Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

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

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства	8	4	2			2	7	2				5
Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії	4		2			2	5					5
Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	4	2				2	7	2				5
Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	4		2			2	5					5
Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	6	2	2			2	5					5
Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід	6	2	2			2	5					5
Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України	4		2			2	5					5
Тема 8. Особливості системи управління готелем	6	2	2			2	5	1				4
Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	4		2			2	5					5
Тема 10. Організація приміщень житлової та нежитлової груп	6	2	2			2	7	2				5
Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення	6	2	2			2	7	2				5

Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, технологія обслуговування	8	4	2			2	7	2				5
Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві	6	2	2			2	5					5
Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень	8	4	2			2	7	1				6
Тема. 15. Організація надання додаткових послуг в готельному підприємстві	4	2				2	5					5
Тема 16. Організація служби безпеки готелю	4		2			2	5					5
Тема 17. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства	6	2	2			2	5					5
Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.	6	2	2			2	8	2				6
Підготовка до поточного тестового контролю	5					5						
Контрольна робота, яка виконується під час СРС	15					15	15					15
Усього годин	120	32	32			56	120	14				106

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Історія розвитку світового та національного готельного господарства	2
2	Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії	2
3	Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	2
4	Характеристика основних типів засобів розміщення	2
5	Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід	2
6	Класифікація підприємств готельного господарства України	2
7	Особливості системи управління готелем	2
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	2
9	Організація приміщень житлової та нежитлової груп	2
10	Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення	2
11	Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування	2
12	Культура обслуговування в готельному господарстві	2
13	Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень	2
14	Організація служби безпеки готелю	2
15	Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства	2
16	Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.	2
	Разом	32

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1	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»; - 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	2	5
2	Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії: - проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення функціонування готелів в Україні: виявити проблеми та напрямки вдосконалення; - підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних	2	5

	питань		
3	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	2	5
4	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	2	5
5	Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення: - проаналізувати туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень; - проаналізувати туристично-спортивні готелі: особливості їх місцезнаходження та функціональні особливості; - проаналізувати особливості функціонування сімейних готелів; - проаналізувати особливості функціонування готелів лікувально-оздоровчого профілю; - оформити оброблений матеріал у порівняльну таблицю; - підготувати приклади вказаних видів готелів в Україні та в світі; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	2	5
6	Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід: - 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	2	5
7	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»;	2	5

	- 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»	2	4
9	Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства: - законспектувати інформацію щодо розкриття наступних питань: Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування; - охарактеризувати призначення основних груп приміщень готелю; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	2	5
10	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	2	5
11	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	2	5
12	Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія 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	2	5
13	Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві: - охарактеризувати складові частини телефонного	2	5

	сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння; - виявити особливості безконфліктного спілкування в готелі; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань		
14	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	2	6
15	Тема. 15. Організація надання додаткових послуг в готельному підприємстві: - проаналізувати асортимент додаткових послуг вітчизняних та закордонних готелів; - виявити сучасні тенденції надання додаткових послуг; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань	2	5
16	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	2	5
17	Тема 17. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства: - 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	2	5

	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		
18	Тема 18. 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	2	6
	Підготовка до поточного тестового контролю	5	-
	Виконання контрольної роботи, що проводиться під час СРС та підготовка до публічного її обговорення або індивідуальної бесіди щодо її змісту	15	15
	Разом	56	106

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота представляє собою позааудиторну самостійну роботу студентів навчально-дослідного характеру. Вона передбачає створення умов для якнайповнішої реалізації творчих можливостей студентів і має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти одержують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Індивідуальна робота передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з курсу, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами, вміння презентувати результати роботи. Індивідуальна робота виконується студентом самостійно. Студент має право самостійно обрати тему роботи заздалегідь узгодивши її з викладачем. Оцінка за індивідуальну роботу враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальна робота складається з титульної сторінки, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків за необхідності.

В друкованому варіанті обсяг роботи повинен становити 17-25 стор., не враховуючи додатки.

Виконується індивідуальна робота з дотриманням усіх технічних вимог до письмових робіт. Текст має бути надрукований через 1,5 міжрядкових інтервали на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 30 мм, нижнє та верхнє – 20 мм, праве – 15 мм. Робота починається з титульного аркуша, за ним розміщуються послідовно зміст, основний текст (схеми, таблиці, графіки, карти, завдання з підзаголовками відповідно до змісту роботи), список використаних джерел (не менше 15).

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаної роботи – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням.

При оцінці індивідуальної роботи враховується глибина опрацювання та широта обхвату теми, уміння аналізувати зібраний матеріал, грамотність та стиль викладу, якість технічного оформлення роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обирати тему самостійно, попередньо узгодивши її з лектором. Студент також може скористатися рекомендованим переліком тем з дисципліни «Організація готельного господарства».

Теми:

1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного господарства в Харкові.
3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою «зірок».
14. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
15. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
16. Проаналізувати сучасні системи бронювання місць у готелях.
17. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
18. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
19. Організація роботи працівників готелю.
20. Організація роботи служби прийому та розміщення.
21. Система мотивації працівників готелів.
22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
23. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів.
24. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
25. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень

7. Методи контролю

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:

- оцінювання роботи студентів під час практичних занять;
- оцінка за індивідуальну роботу студентів;
- проведення проміжного контролю;
- проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як сукупність балів, що студент отримує за змістовні модулі та модульний контроль.

Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем. Сума балів, які студент денної форми навчання може набрати за першим та другим розділом, дорівнює 60.

Підсумковий контроль здійснюється у форму екзамену. До екзамену допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю та написання і захисту індивідуальної роботи. Загальна кількість балів за успішне виконання екзаменаційних завдань становить 40.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума контрольних оцінок та балів, отриманих за результатами поточного та підсумкового семестрового контролю. Загальна сума балів підсумкового семестрового контролю складає 100.

8. Схема нарахування балів

Приклад для підсумкового семестрового контролю в формі екзамену з екзаменаційною роботою:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання																				Разом	Екзаменаційна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	ПК	КР	60	40 (мінімум – 20)	100 (мінімум – 50)
2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	20	10			
60 (мінімум – 30)																						

ПК- поточний тестовий контроль

КР - Контрольна робота під час СРС

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни

Поточний контроль – 60 балів.

З них:

- активна робота на семінарських заняттях – 30 балів;
- поточний контроль – 20 балів;
- контрольна робота – 10 балів.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях.

Критерії оцінювання знань студентів на семінарських заняттях

Усний виступ, виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінювання
2	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
1,75	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
1,5	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
1,25	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Доповнення виступу:

2 бали – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

1 бал отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

Суттєві запитання до доповідачів:

2 бали отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

1 бал отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стисло і системно викладено основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами, теоріями тощо.

Кожен студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі. Під час самостійної роботи рекомендується доповнити записи лекції та завершити виконання завдань, що були зазначені в Робочій програмі та ОКЛ.

2 бали нараховуються студентам, які в повному обсязі самостійно і творчо опрацювали всі питання лекції і вільно володіють її змістом.

1 бал нараховується студентам, які опрацювали лише окремі питання лекції і не достатньо вільно володіють її змістом.

Критерії поточного контролю знань студентів

Поточний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів вищої освіти за період теоретичного навчання. Поточний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

Письмова контрольна робота або тестування	Критерії оцінювання
15-20	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
10-14	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
5-9	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час

	усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Критерії оцінювання контрольної роботи з дисципліни «Організація готельного господарства»

- Оформлення роботи 2 бали.
- Повнота викладеної інформації 4 бали.
- Захист роботи 4 бали.

Теми контрольних робіт з дисципліни «Географія світового господарства» додаються.
Умови допуску студента до підсумкового семестрового контролю (екзамену): виконання контрольної роботи, написання поточного контролю та робота на семінарських заняттях за результатами яких він набрав не менше 30 балів.

Підсумковий семестровий контроль

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі заліку та екзамену. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч:

2 теоретичних питання – 30 б (2х15):

13-15 балів отримують студенти, які повно та ґрунтовно розкрили теоретичне питання, використавши при цьому не лише обов'язкову, а й додаткову літературу;

10-12 балів отримують студенти, які в цілому розкрили теоретичне питання, однак не повно і допустивши деякі неточності. При цьому не використав на достатньому рівні обов'язкову літературу;

7-9 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, але розкрили його не повністю, допустивши деякі незначні помилки;

5-6 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, розкривши його лише частково і допустивши при цьому окремі помилки, котрі не впливають на загальне розуміння питання;

3-4 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, недостатньо або поверхово розкривши більшість його окремих положень і допустивши при цьому окремі помилки, які частково вплинули на загальне розуміння проблеми;

0-2 балів отримують студенти, які частково та поверхово розкрили лише окремі положення питання і допустили при цьому певні суттєві помилки, котрі значно вплинули на загальне розуміння питання.

Визначення понять з дисципліни (відкриті тести) – 10 б (2х5):

4-5 балів отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення;

2-3 балів отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення;

0-1 балів отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Питання до екзамену додаються.

Бали за відповіді на теоретичні питання викладач виставляє після усної співбесіди.

За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання екзамену, становить 50 балів. Бали за відповіді на теоретичні питання викладач виставляє на оголошенні екзаменаційних оцінок після усної співбесіди. Національна шкала ґрунтується на рейтингу здобувачів вищої освіти у складі потоку/курсу:

- здобувачам вищої освіти, які повністю оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, можуть дати відповіді на всі питання курсу, опанували рекомендовану літературу, виставляють оцінку *відмінно*. При цьому оцінку – 100 балів, як виняток, можуть отримати тільки здобувачі вищої освіти, які, крім відмінних знань за програмою дисципліни, виявили активність в науково-дослідній роботі за тематикою курсу, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях тощо;
- здобувачам вищої освіти, які оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, проте у відповідях допустили неточності, ставлять оцінку *добре*;
- здобувачам вищої освіти, які показали задовільні результати оволодіння навчальною програмою дисципліни на репродуктивному рівні й при відповідях допускають помилки, ставлять оцінку *задовільно*;
- здобувачі вищої освіти, які за результатами вивчення дисципліни отримали *незадовільні оцінки*, повинні додатково виконати індивідуальні завдання для підвищення рівня своїх знань і повторно перескласти підсумковий контроль.

Для дистанційної форми навчання

Вид навчальної діяльності	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
Проміжний поточний контроль	40	20
Контрольна робота	20	10
Поточний контроль	60	30
Підсумковий семестровий екзаменаційний контроль	40	20
Підсумковий контроль	40	20
ВСЬОГО	100	50

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. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
12. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
13. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.
14. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – №19
15. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.
16. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
17. 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.
18. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол. – К. : Альтепрес, 2012. – 446с.
19. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 331 с.
20. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2012. - 337 с.
21. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфінєнка, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
22. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.

23. 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

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

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

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

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

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

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

30. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с. Подлепіна П.О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств / П. О. Подлепіна // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2013. – Випуск 1. – С. 128-132.

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

32. 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

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

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

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

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

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

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

39. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.

40. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.

41. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.

42. 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/).

43. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

44. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.

45. Офіційний сайт Української туристичної газети. – Режим доступу : <http://utg.net.ua/>

46. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організацій. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>

47. <https://ru.coursera.org/specializations/hotel-management>

48. <https://www.edx.org/course/introduction-global-hospitality-cornellx-hosp-101x-0>

49. <https://www.edx.org/course/culture-services-new-perspective-kyotoux-002x->

50. <https://www.edx.org/course/hospitality-tourism-china-global-hkpolyux-shtm001x>

51. <https://ru.coursera.org/learn/hotel-distribution>

52. <https://ru.coursera.org/learn/fundamentals-of-revenue-management>

53. <https://www.udemy.com/how-to-open-an-independent-hotel/>

54. <https://www.udemy.com/tripadvisor-training-tourism-online-marketing-travel-hotels-resorts/>

55. <https://www.udemy.com/how-your-hotel-can-rank-higher-on-tripadvisor-in-90-days/>