

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного виховання,
здоров'я і туризму
М. В. Малиш
(ініціали та прізвище)
« 09 » 2023 р.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
(назва навчальної дисципліни)
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки бакалаврів
(назва освітнього ступеня)

очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр, назва спеціальності)

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
(назва)

Укладач: Маковецька Н.В., д.пед.н., професор, завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Ухвалено науково-методичною радою
факультету фізичного виховання, здоров'я і туризму

Протокол №1 від "29" серпня 2023 р.
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол №1 від "31" серпня 2023 р.
Голова науково-методичної ради
факультету фізичного виховання, здоров'я і туризму

[Підпис]
(підпис)

Н. В. Маковецька
(ініціали, прізвище)

[Підпис]
(підпис)

(ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

[Підпис]
(підпис)

Є.Г. Бортников
(ініціали, прізвище)

2023 рік

1. Опис навчальної дисципліни

1	2	3	
Галузь знань, спеціальність, освітня програма рівень вищої освіти	Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	заочна (дистанційна) форма здобуття освіти
Галузь знань 24 сфера обслуговування (шифр і назва)	Кількість кредитів – 3	Обов'язкова	
		Цикл професійної підготовки освітньої програми	
Спеціальність 241 готельно-ресторанна справа (шифр і назва)	Загальна кількість годин – 90 год.	Семестр:	
		6-й	6-й
Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа (назва)	Змістових модулів – 4	Лекції	
		20 год.	6 год.
Рівень вищої освіти: бакалаврський	Кількість поточних контрольних заходів – 8	Лабораторні заняття	
		10 год.	4 год.
		Самостійна робота	
		60 год.	80 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: екзамен	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є опанування студентами теоретичних знань, практичних навичок та їх реалізація у технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації під час приймання та розміщення споживачів готельних послуг, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками різних служб закладів готельного господарства.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є: теоретична та практична підготовка студентів з питань:

- еволюції підприємств індустрії гостинності;
- технології готельних послуг;
- класифікації засобів розміщення;
- вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг;
- нормативно-правового забезпечення галузі;
- організації допоміжних служб готельного підприємства;
- організації праці в готельному господарстві;

- організації виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких результатів навчання та компетентностей:

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
<p>Результати навчання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства. 2. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. 3. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. 4. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. 5. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг. 6. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки. 7. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. <p>Компетентності:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. 2. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. 3. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. 4. Здатність використовувати на практиці 	<p>Лекційні заняття, практичні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини</p>

основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

5. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

8. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Міждисциплінарні зв'язки. Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» має тісний зв'язок з такими дисциплінами: «Менеджмент туризму», «Маркетинг туризму», «Організація транспортних послуг», «Готельна індустрія України», «Організація ресторанного господарства», «Організація екскурсійних послуг», «Організація готельної анімації», «Естетичне оформлення готелів» тощо.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Організація і технологія роботи служби приймання та обслуговування у готельному підприємстві.

Сутність послуг гостинності в готельному господарстві. Сутність детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності «гість – послуга – середовище гостинності». Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі. Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників СПО. Посадові обов'язки працівників СПО.

Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання СПО. Основні технологічні функції СПО. Види технологічних циклів: основні, обслуговуючі, допоміжні. Основні технологічні цикли: приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, нічний аудит, технологія виїзду і

розрахунок при виїзді. Обслуговуючі технологічні цикли: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки. Технологія розміщення різних категорій громадян. Вивчення інструкції про порядок ведення документообігу в готелях України. Експлуатаційна документація, навички роботи з документами. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню споживачів готельних послуг. Технологія приймання та розміщення іноземних громадян та туристів. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів. Технологія приймання і розміщення громадян України. Технологія обслуговування туристів по особливій увазі. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Загальні положення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів(місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Порядок надання послуг. Відповідність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотриманням Правил. Технологія оформлення розрахунків за бронювання, проживання та послуги. Види і система розрахунків: готівковий та безготівковий. Технологія надання додаткових послуг в готелі. Прейскуранти цін на послуги готелю. Втілення нових технологій надання додаткових послуг. Технологія оплати послуг.

Змістовий модуль 2. Характерні риси обслуговування в підприємстві готельного господарства.

Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства. Поняття основних і додаткових послуг в готелі. Характеристика готельних послуг. Особливості готельних послуг. Форми надання послуг в готелі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень в готелі. Договір на оренду приміщень готелю. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями міста на основі договорів, укладених з ними. Послуги посередницького характеру. Послуги платні і безплатні. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

Організація інформаційно - рекламного обслуговування в підприємстві готельного господарства. Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.

Культура обслуговування в готельному господарстві. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю. Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висувуються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю.

Змістовий модуль 3. Організація допоміжних та обслуговуючих господарств у готельному підприємстві.

Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Організація складського і тарного господарства. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі

складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності.

Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Організація енергетичного підприємства. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства.

Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомиїні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Змістовий модуль 4. Організація та нормування праці працівників підприємства готельного господарства.

Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства. Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці». Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. Режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Методи вивчення робочого часу. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостережень, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності часу. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці.

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Раціональна організація праці – суть, завдання. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрямки наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце – зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу, трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві. Структура робочого часу. Класифікація затрат. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

4. Структура навчальної дисципліни

Змістовий модуль	Усього годин	Аудиторні години					Самостійна робота		Система накопичення балів		
		Усього годин	Лекційні заняття		Лабораторні заняття				Теор. зав-ня, к-ть балів	Практ. зав-ня, к-ть балів	Усього балів
			о/дф	з/дис т ф.	о/дф	з/дис т ф.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	15	7	5	2	2	1	10	20			15
2	15	7	5	2	2	1	10	20			15
3	15	7	5	1	3	1	10	20			15
4	15	7	5	1	3	1	10	20			15
Усього за змістові модулі	60	42	20	6	10	4	60	80			60
Підсумковий семестровий	30						30	30			40

контроль Екзамен											
Загалом	30/10					60/80			100		

5. Теми лекційних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	2	3	4
1	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.	2	2
1	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.	2	
2	Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства. Організація інформаційно - рекламного обслуговування в підприємстві готельного господарства.	2	
2	Культура обслуговування в готельному господарстві.	2	1
3	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.	2	
3	Організація складського і тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих господарств.	2	2
3	Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.	2	
4	Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства.	2	
4	Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.	2	1
4	Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.	2	
Разом		20	6

6. Теми практичних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	2	3	4
1	Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі.	1	1
1	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання СПО.	1	
2	Поняття основних і додаткових послуг в готелі. Характеристика готельних послуг. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.	1	
2	Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю.	1	1
3	Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних	1	

	служб. Призначення і завдання, що виконує складське господарство.		
3	Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів.	1	1
3	Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх.	1	
4	Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників.	1	
4	Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.	1	1
4	Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж.	1	
Разом		10	4

7. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Інтерв'ю» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання (2 завдання: вікторина, інтерактивна вправа)	Усне опитування-вікторина на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання. Проведення інтерактивної вправи «Розв'язання проблемної ситуації шляхом «Поступової кооперації»».	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Самостійне завдання (2 завдання: тестування, презентація)	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання тесту. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Презентація – 7 балів	

Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Менеджер туристичного підприємства» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60

8. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Екзамен	Індивідуальне завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Відповідь на 5 запитань письмово.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.	20
Усього за підсумковий семестровий контроль				40

8. Рекомендована література

Основна:

- ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка.

Київ : Юрінком Інтер, 2002.

2. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
4. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. Киев : ВИРА-Р, Альтепрес, 2001. 208 с.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : уч. пособ. Киев : Дакор, 2006.-288 с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
8. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / під заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 460 с.
9. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 408 с
10. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник для вищих навчальних закладів. Київ : «Альтепрес», 2009. 446 с.
11. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. проф. В.К.Федорченка. Київ : Вища школа, 2001. 237 с.
12. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. / за заг. ред. Л.С. Трофименко, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 370 с.

Додаткова:

1. Готельне господарство. Збірник законодавчих актів та нормативних документів. Київ, 2005. 120 с.
2. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. Київ : Кондор. 2006. 333 с.
3. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. К.: Альтерпрес, 2002. 201 с.
4. Туристична діяльність в Україні : Нормативно – правове регулювання / упор. О.М. Роїна. Київ : КНТ, 2006. 464 с.
5. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / за ред. С.І. Дорогунцова. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.
6. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні : навч. посіб. Київ : Вища шк., 2002. 296 с.
7. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. Київ : Дніпро, 2000. 359 с.

Інформаційні джерела

1. Закон України «Про туризм» (зі змінами №324/95-ВР від 15.09.1995 редакція від 16.10.2020). URL: https://urst.com.ua/act/pro_turyzm (дата звернення 26.08.2021)
2. Сайт мережі готелів PREMIER HOTELS and RESORTS URL: <https://www.phnr.com/ua> (дата звернення 29.08.2021)
3. Туристичний портал URL: <http://tour.com.ua> (дата звернення 29.08.2021)
4. Hotels.com URL: <https://ua.hotels.com> (дата звернення 30.08.2021)
5. Hotels 24ua URL: <https://hotels24.ua> (дата звернення 30.08.2021)

