

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра менеджменту, підприємництва та торгівлі

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою УТЕІ ДТЕУ
(протокол №1 від 31 серпня 2023)

Директор

 Петро ГАВРИЛКО

**ГОТЕЛЬНА СПРАВА /
HOTEL BUSINESS**

**ПРОГРАМА/
COURSE SUMMARY**

Ужгород 2023

Укладач: Каганець-Гаврилко Л.П.

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі 29.08.2023 р., протокол № 1.

Рецензент: Домище-Медяник А.М., к.ек.н., доц.

ВСТУП

Програма дисципліни «Готельна справа» призначена для здобувачів вищої освіти Ужгородського торговельно-економічного інституту ДТЕУ освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 18 «Виробництво та технології» спеціальності 181 «Харчові технології» освітньої програми «Ресторанні технології».

Програму підготовлено відповідно до освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів УТЕІ ДТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни є навчити майбутнього фахівця ресторанного бізнесу організувати процес обслуговування гостя в місці перебування. Направляти та координувати цей процес таким чином, щоб виконати всі умови подорожі та залишити в гостя максимально приємні враження.

Завданням вивчення навчальної дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів з таких питань:

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

Предметом вивчення навчальної дисципліни є форми, послідовність та закономірності розвитку господарської діяльності підприємств готельного типу.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Знання з дисципліни «Готельна справа»:

- своїх прав і обов'язків як члена суспільства, усвідомлення цінностей;
- громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;
- історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства;
- принципів і норм права;
- принципів і норм психології як системи наук;
- усної та письмової державної та іноземної мов;
- етичних принципів та засад міжособистісного спілкування;
- основ безпеки життєдіяльності;
- теорії і практики функціонування організацій у сучасних умовах ринкового середовища.

вміння

- зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя;
- формувати світогляд, оцінювати та аналізувати соціально-економічні процеси і явища, які відбуваються в організаціях;
- використовувати принципи і норми права у професійній діяльності;
- використовувати принципи психології та етичних міркувань (мотивів) у професійній діяльності;
- спілкуватися в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами;
- генерувати нові ідеї (володіти креативними навичками);
- презентувати себе, ставити і відповідати на запитання, вести дискусію;
- використовувати інформаційні та комунікаційні технології у професійній діяльності;
- описувати та визначати функціональні області організації та зв'язки між ними, перспективи розвитку організації;
- управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту;
- обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту;
- вести пошук, збирання та аналіз інформації, розраховувати показники для обґрунтування управлінських рішень;
- демонструвати здатність діяти соціально-відповідально та громадсько-свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Готельна справа», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

«Ресторанні технології» (ОС бакалавр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності</i>		
K01	Знання і розуміння предметної області та професійної діяльності.	1-11
K02	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	2-11
K07	Здатність працювати в команді	4-11
<i>Спеціальні компетентності</i>		
K15	Здатність управляти технологічними процесами з використанням технічного, інформаційного та програмного забезпечення.	4-11
K25	Здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб	2-11
K27	Здатність підвищувати ефективність виробництва, впроваджувати сучасні системи менеджменту	3-11
K28	Здатність організовувати технологічний процес підприємства ресторанного господарств	2-11
<i>Програмні результати навчання.</i>		
ПР01	Знати і розуміти основні концепції, теоретичні та практичні проблеми в галузі харчових технологій.	1-11
ПР02	Уміти застосовувати інформаційні та комунікаційні технології для інформаційного забезпечення професійної діяльності та проведення досліджень прикладного характеру	2-11

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема №1. Історія розвитку готельного господарства

Вплив розвитку туризму на розвиток 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, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення впливу релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Вплив обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства. Відкриття першого готелю («Сіті-готель») у Нью-Йорку в 1794 р.

Історія готельного господарства в Україні

Виникнення постійних дворів на Русі (XII – XIII ст.). Значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» як основа для будівництва корчмів, зимівників козаків.

Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності

Основні тенденції розвитку індустрії гостинності. Поглиблення спеціалізації підприємств гостинності. Особливості розвитку категорій 13 готельних ланцюгів за поділом Міжнародної готельної асоціації (МГА): готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Найбільші готельні ланцюги в світі. Укрупнення готельних ланцюгів на основі розвитку системи франчайзингу.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1, 3,7)

Додаткова література: (1,3)

Інтернет – ресурси: (1,9)

Тема №2. Засоби розміщення та їх класифікація.

Характеристика засобів розміщення та їх послуг

Поділ засобів розміщення відповідно до класифікації ЮНВТО. Форми засобів розміщення: тільки розміщення або розміщення та додаткові послуги. Види засобів розміщення: колективні, індивідуальні, приватні.

Типи засобів розміщення: готель, мотель, ботель, флотель, кемпінги, туристські бази, хатини, шале, бунгало. Характерні риси місцезнаходження, обслуговування, місткості транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, будинки відпочинку, сільські туристичні будинки, профілакторії.

Особливості функціонування готелів типу кондомініуму та таймшер. Аналіз готельного господарства України. Тенденція розвитку міжнародних мереж в Україні.

Основні підходи до класифікації готельних господарств.

Причини класифікації готельних господарств. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО : до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду,

громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

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. Категорійність номерного фонду та характеристика основних вимог. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від 5-зіркових до 1-зіркових. Схеми, що використовуються під час сертифікації послуг розміщення в Україні. Процедура проведення сертифікації готельних послуг. Термін дії сертифіката відповідності. Органи, що мають право на проведення сертифікації готелів, порядок їх затвердження та умови роботи. Присвоєння готелям категорій зірковості.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1, 3,4)

Додаткова література: (1,3)

Інтернет – ресурси: (3,13,14)

Тема №3. Функціональна організація приміщень на підприємствах готельного господарства.

Склад приміщень готельного господарства

Фактори, що впливають на склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежно від його типу й місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова, адміністративна, вестибюльна, громадського призначення, господарського і складського призначення, культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як приміщення для тимчасового помешкання. Основні вимоги до організації номерного фонду. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання та склад приміщень. Коридори як важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення та обладнання. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами.

Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень: їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали: танцювальні зали і клуби, бібліотеки, більярдні, кегельбани, зали ігрових автоматів, демонстраційні зали, туристичні клуби та інші приміщення. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства

Інтер'єр як художня композиція. Створення інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів. Основні відомості, які необхідно врахувати при розробці концепції дизайну ресторану, кафе або бару. Елементи декору в інтер'єрі. Вибір освітлення приміщень готелю. Вимоги до обладнання та меблів.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1,2,3,7)

Додаткова література: (3)

Інтернет – ресурси: (1,4,7)

Тема №4 Організаційна структура управління підприємством індустрії гостинності.

Структура управління підприємствами індустрії гостинності

Фактори, що обумовлюють вибір організаційної структури управління готельних підприємств. Типи організаційних структур. Форми управління.

Методи управління.

Організація роботи служби прийому та обслуговування

Склад персоналу служби прийому та обслуговування. Права й обов'язки адміністрації і гостей готелю. Службові обов'язки адміністратора, касира, старшого адміністратора (менеджера з розміщення). Вимоги до організації робочих місць персоналу.

Технологія роботи служби прийому та обслуговування

Порядок оформлення клієнтів. Технологія роботи адміністратора та касира. Проведення готівкового й безготівкового розрахунку з клієнтами. Порядок бронювання номерів (місць) у готелі. Облікова документація. Цінова політика. Технологія надання інформаційних послуг.

Служба експлуатації номерного фонду

Склад зміни служби експлуатації номерного фонду й обов'язки персоналу, який входить до складу служби. Оснащення жилих номерів. Перевірка наявності та придатності меблів, устаткування, інвентаря.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1)

Додаткова література: (1,3)

Інтернет – ресурси: (11)

Тема №5. Організація обслуговування на жилих поверхах готелю.

Технології прибиральних робіт

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне та проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей, генеральне прибирання. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Проведення генерального прибирання.

Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни.

Нормативи зміни білизни.

Вимоги до персоналу при проведенні прибиральних робіт

Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Помітки, що використовують на поверххах при проведенні прибирання. Розрахунок обсягу робіт для покоївок. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1, 2, 3, 7)

Додаткова література: (1, 3)

Інтернет – ресурси: (4,6)

Тема №6. Концепція гостинності в готельному господарстві.

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. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні.

Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Класифікація номерів залежно від рівня комфорту та виду з вікна. Види розміщення в номерах.

Модель гостинності

Модель гостинності в системі «гість – послуга середовища гостинності». Зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності. Ресурси гостинності. Сутність індустрії гостинності. Складові концепції гостинності: технологічна, гуманітарна, комерційна. Очікувані результати гостинності.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1, 3, 4, 5, 7)

Додаткова література: (1, 3)

Тема №7. Організаційні аспекти застосування Інтернету та Інтернет – технологій у процесі обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства.

Організація бронювання місць у готелях

Значення відділу бронювання та резервування у готелях. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Відмінність понять «резервування» та «бронювання». Комунікаційні канали бронювання готельних послуг. Підтверджене та гарантоване бронювання. Резервування місць для особливо поважних гостей. Встановлення списку пріоритетів у піковий сезон.

Міжнародні системи бронювання

Поява комп'ютерних систем бронювання. Система бронювання Amadeus. Основні модулі Amadeus: Amadeus Air, Amadeus Fare Quote, Amadeus Hotels, Amadeus Cars. Три варіанти підключення туристичних фірм до Amadeus.

Інформаційний сервер Amadeus. Worldspan як система, що розвивається найбільш динамічно. Galileo – одна з передових систем бронювання в технічному відношенні. Особливості системи бронювання Sabre. Розділи бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет.

Вивчення удосконалення комп'ютерних програм у готельному господарстві

Методи і засоби автоматичного контролю і управління: збір, передачі опрацювання інформації; прогнозування, планування й облік автоматизованої системи управління галуззю (ГАСУ), автоматизовані системи управління підприємством (АСУП), автоматизовані системи управління технологічними процесами (АСУТП).

Автоматизація технологічних процесів готельних послуг; автоматизовані системи готельної індустрії PMS (Property Management System): сегментація PMS, модифікація програмних модулів (бронювання, управління номерним фондом, розрахунки з клієнтами, загальне управління), прикладні програми («телефонні рахунки», «системи електронного замикання»); автоматизація функцій вестибюльної служби (Front Office Management System) – технологія резервування, технологія бронювання, поселення і виписки, визначення статусу номеру, нічний аудит.

Технологія системи автоматизації готелів UCS-Shelten.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1,2,6)

Додаткова література: (1,3)

Тема №8. Готель, як самостійне господарсько –розрахункове підприємство.

Стратегії конкуренції готельних підприємств

Фактори, що впливають на вибір стратегії конкуренції готельного підприємства. Стратегія зниження ціни турпродукту. Стратегія диференціації турпродукту. Стратегія сегментування ринку готельних послуг на основі певних критеріїв: географічних, соціально-демографічних, психологічних. Сутність та значення ринкової ніші. Стратегія нововведень. Стратегія швидкого реагування на потреби ринку готельних послуг. Конкурентні переваги, що надають різні конкурентні стратегії.

Встановлення тарифів на готельні послуги

Принципи встановлення цін, тарифів та системи знижок на готельні послуги відповідно до законодавства України. Основні методи встановлення цін: на основі витрат, на основі ставлення клієнта, метод слідування за лідером. . Структура тарифу на розміщення однієї особи. Класифікація витрат готельних підприємств за економічними елементами. Визначення повної собівартості послуги розміщення. Перелік витрат, що відносяться на собівартість послуг розміщення.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1,2,6)

Тема №9 Управління забезпеченням безпеки клієнтів та співробітників готельного комплексу.

Служби безпеки готельних комплексів

Фактори, що визначають структуру, чисельність і склад служби безпеки готельного комплексу. Організація охорони готельного комплексу. Основні завдання служби безпеки готельного комплексу. Документи, якими керується служба безпеки готельного комплексу. Загальні функції служби безпеки готельного комплексу. Права співробітників служби безпеки. Сучасні системи безпеки: електронні ключі, системи спостереження, сейфи.

Типи системи безпеки готельного комплексу

Характеристика систем відеоспостереження. Види охоронних сигналізацій. Периметральна система сигналізації. Система пожежної сигналізації. Система вентиляції і димовидалення. Системи контролю.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1, 7)

Додаткова література: (3)

Інтернет – ресурси: (4,8,12)

Тема №10. Управління персоналом готельного комплексу.

Формування трудового потенціалу готелів

Заклади, що готують спеціалістів готельної справи. П'ять груп ключових компетенцій, якими мають володіти молоді спеціалісти. Формування трудового потенціалу в готельних господарствах. Технологія прийому на роботу. Джерела найму персоналу на роботу. Альтернатива найму нових працівників. Типовий процес ухвалення рішення з відбору робітників готелів. Критерії відбору робітників готельних господарств. Складові частини посадової інструкції. Призначення кваліфікаційної карти та профілю особистості. Укладення трудового договору або контракту.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормований, ненормований, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормованого 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 готельною господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці.

Мотивація персоналу готелів

Сутність та види мотивації. Мотиваційна програма для господарської служби. Заохочення для служби бронювання. Система мотивації для служба приймання й розміщення. Види нематеріальних засобів стимулювання праці. Приклади використання нематеріального стимулювання в діяльності вітчизняних готельних підприємств. Основні функції служби розвитку персоналу. Проблеми плинності кадрів у готельному бізнесі. Методи боротьби з цим явищем.

Проведення атестації персоналу готелів

Сутність та мета атестації персоналу. Підготовчий етап атестації. Формування складу атестаційної комісії. Заключний етап атестації. Правила поведінки персоналу готелів.

Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування: безпека туристів на території готелю, постійність якості обслуговування, поведінка персоналу, повнота обслуговування, умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики, культури мови.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основна література: (1,5,7)

Додаткова література: (1,2,3)

Інтернет – ресурси: (1,2,3,14,15)

Тема №11. Рекламно – інформаційна робота в готелі.

Реклама, її значення в умовах ринкової економіки.
Види готельно – інформаційної – рекламної продукції.
Основні засоби реклами.
Маркетингова робота в ГТК.
Поняття «фірмово стилю».
Список рекомендованих джерел:
Нормативно-правовий:
Основна література:(1,2,4,5,7)
Додаткова література: (1,2,3)
Інтернет – ресурси: (1,9,12)

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правовий

1. Про ліцензування : Закон України від 21. 09.2000 р. № 19/69 ВР // Відомості Верховної Ради. – 2000. – № 36. – С. 299.
2. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.
3. Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики; спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62 // ВВР. – 2001. – № 8. 48

Основний

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2011р. – 494 с.
2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : «Ліра-К», 2005. – 520 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
4. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.
5. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.
6. 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.
7. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес теорія та практика, навчальний посібник/ Центр учбової літератури, 2006 р. – 470 с.

Додатковий

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
3. Кабушкін Н. І., Бондаренко Г. А. / Менеджмент готелів і ресторанів / Мінськ / ООО «Новое знание» / 2001 р. – 212 с.

Інтернет-джерела

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.
3. ЛигаЗакон. – Режим доступу : www.liga.net
4. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
5. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
6. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
7. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.
8. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.
9. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html .
10. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html> .
11. 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].
12. Сайт державної туристичної організації України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
13. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua .
14. CNN Hotels. – Режим доступу : <http://www.cnnhotels.com>.
15. Сайт ProHotelia.