

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



Заступник керівника
(проректор з науковс-педагогічної роботи)

Микола Афанасьєв
Микола АФАНАСЬЄВ

Технологія та організація готельного обслуговування
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань **24 "Сфера обслуговування"**
Спеціальність **242 «Туризм»**
Освітній рівень **перший (бакалаврський)**
Освітня програма **«Міжнародний готельно-ресторанний бізнес»**

Вид дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

базова
українська

Завідувач кафедри туризму

Олена СУЩЕНКО

Харків
2020

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри *Туризму*

Протокол № 1 від 26.08.2020 р.

Розробник:

Козубова Н. В., к.е.н., доцент кафедри туризму

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

У сучасних умовах для розвитку економіки України важливе значення має посилення ролі невинробничої сфери. Одним з таких напрямків, що сприяє зміцненню економічного потенціалу держави, є туристичний бізнес. Для подальшого розвитку туризму необхідно впроваджувати високоефективну технологію надання готельних послуг, проте аналіз стану підприємств готельного бізнесу України свідчить про серйозну проблему невідповідності більшості українських готелів сучасному світовому рівню комфорту і сервісу.

Ефективний розвиток сфери гостинності неможливий без залучення до неї висококваліфікованих фахівців, які володіють необхідним багажем знань, на основі яких можна приймати професійні рішення. У зв'язку з цим навчальна дисципліна «Технологія та організація готельного обслуговування» розглядає уніфіковану технологію діяльності готелів, створення атмосфери гостинності, іноземний досвід визначення якості готельного обслуговування.

Навчальна дисципліна «Технологія та організація готельного обслуговування» є базовою навчальною дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього рівня "бакалавр" спеціальності 242 "Туризм" освітньої програми «Міжнародний готельно-ресторанний бізнес» всіх форм навчання.

Метою навчальної дисципліни є формування знань і навичок стосовно організації функціонування підприємств готельного бізнесу на ринку готельних послуг, сприйнятті ними сфери гостинності як невід'ємної частини ринку туристичних послуг; яка набуває все більшого значення в економічному житті країни

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	2
Семестр	3
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	екзамен

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Географія туризму	Організація туристичних подорожей
Основи туристичної діяльності	Організація ресторанного господарства
Організація екскурсійної діяльності	Аналіз діяльності підприємств туристичної галузі
Економіка рекреації та туризму	

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Розуміння сутності та видів готельних підприємств та особливостей їх розвитку	Здатність аналізувати особливості обслуговування на підприємствах
	Здатність створення середовища гостинності в готелях
	Здатність встановлювати та задовольняти потреби споживачів готельних послуг
Здійснювати обґрунтування рішень щодо визначення стратегії діяльності готелю	Здатність ідентифікувати різні види цін та визначати за різними методами ціноутворення
	Здатність організувати роботу персоналу та розробляти ефективну мотиваційну систему
	Здатність обирати цінову стратегію
Розробляти ефективні рішення щодо організації діяльності основних служб готельних	Здатність налагоджувати зв'язки між підрозділами готелю
	Здатність здійснювати процес реєстрації гостей готелю
	Здатність організувати ефективний процес прибирання

підприємств	Здатність бронювати місця в готелях
Здатність до планування територій та приміщень готельних комплексів	Здатність організувати безпечне перебування відвідувачів готелю
	Здатність до створення інтер'єру підприємств готельного господарства
	Здатність встановлювати та задовольняти потреби споживачів готельних послуг

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1 Технологія гостинності

Тема 1. Історичні передумови розвитку сфери гостинності в світі та Україні

1.1. Еволюція індустрії гостинності в світі

Вплив туризму на розвиток сфери гостинності. 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, США, Азії, Африці, Індії тощо. Вплив обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного бізнесу. Відкриття готелю "Сіті-готель" у Нью-Йорку в 1794 р.

1.2. 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.

1.3. Видатні персоналії в історії становлення сфери гостинності.

Найбільш відомі персоналії індустрії сфери гостинності кінця 19 - початку 20 ст. – Еллсворт Статлер, Конрад Хілтон, Джон Віллард Марріотт, Цезар Рітц та їх внесок в функціонування сучасного готелю.

Тема 2. Модель та основні концепції гостинності

2.1. Технології готельних послуг

Сутність поняття технології «гостинності». Складові елементи моделі гостинності. Понятійний апарат сфери гостинності: рівень комфорту, гостинність, процес обслуговування, тривалість обслуговування, тривалість перебування гостей.

2.2. Якість обслуговування як критерій гостинності

Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

2.3. Модель гостинності. Технологічна концепція гостинності.

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

Тема 3. Моделі організації готельного бізнесу та типологія підприємств готельного бізнесу

3.1. Готельна послуга як складова сфери послуг

Сутність поняття "послуга", "сфера послуг", "матеріальні послуги", "нематеріальні послуги". Основні характеристики послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Місце готельних послуг на ринку туристичних послуг.

3.2. Характеристика готельних підприємств та їх послуг

Поділ засобів розміщення відповідно до класифікації ЮНВТО. Форми засобів розміщення: тільки розміщення (підприємства не готельного типу) або розміщення та додаткові послуги (підприємства готельного типу). Види засобів розміщення за формою власності: колективні, індивідуальні, приватні, державні.

Типи засобів розміщення за функціональним призначенням. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств сфери гостинності та їх основні типи. Особливості функціонування готелів типу кондомініуму та тайм-шер.

3.3. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу

Аналіз готельного бізнесу в Україні. Тенденція розвитку міжнародних мереж в Україні. Поглиблення спеціалізації підприємств гостинності. Особливості розвитку категорій готельних ланцюгів Найбільші готельні ланцюги в світі. Укрупнення готельних ланцюгів на основі розвитку системи франчайзингу.

Тема 4. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного бізнесу

4.1. Основні підходи до класифікації готельних підприємств

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, рівень обслуговування, обслуговуючий персонал, місткість, мета подорожі. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Види класифікаційних систем за рівнем комфорту. «Зіркова класифікація», основні вимоги Hotelstars Union 2016-2020. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Критерії класифікації готельного господарства України.

5.2. Класифікація підприємств готельною господарства України

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Процедура проведення добровільної сертифікації готельних послуг. Термін дії сертифіката відповідності. Органи, що мають право на проведення сертифікації готелів, порядок їх затвердження та умови роботи. Алгоритм отримання свідоцтва про встановлення готелю відповідної категорії.

Тема 5. Концепція уніфікованих технологій готельних послуг

5.1. Уніфікація технологічних процесів розміщення

Просторова організація функціонального процесу. Ядро просторової структури – монопростір. Основні технологічні процеси. Допоміжні технологічні цикли.

5.2. Основний технологічний процес споживання готельних послуг.

Функціональний процес «Надання даху». Замкнений технологічний цикл. Розімкнений технологічний цикл. Технологічний цикл гостинності. Стандарти: технологічні, поведінкові, стандарти якості і стандарти обслуговування.

Змістовий модуль 2.

Організація готельного обслуговування

Тема 6. Організаційна структура готелю

6.1. Склад організаційної структури готелів

Характеристика основних видів організаційних структур. Типова організаційна структура готельних підприємств.

6.2. Функції та структура головних служб (департаментів) готелю.

Основний технологічний процес виробництва готельних послуг – приймання та розміщення. Функції та структура служби управління номерним фондом. Основні задачі адміністративної служби готелю. Діяльність служби організації харчування. Функції та структура комерційної служби. Значення інженерної (технічної) служби. Напрямок діяльності допоміжних та додаткових служб готелю.

Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення, обслуговування

7.1. Діяльність служби прийому та розміщення туристів

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Технологічний цикл «Реєстрація документів» Відмінність у діяльності служби прийому та розміщення в різних категоріях готелів. Умовні позначки, що використовуються в роботі.

Технологічний цикл «Попередня оплата». Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі.

7.2. Обслуговування в процесі прибуття та реєстрації

Структура основного технологічного циклу «Надання розміщення та додаткових послуг». Напрями руху інформації через службу порт'є. Графіки роботи порт'є. Функції ранкового порт'є. Робота порт'є денної зміни. Основні функції порт'є нічної зміни.

Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних й іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Автоматизація робочого місця порт'є.

Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях

8.1. Технологічний цикл «Бронювання та резервування»

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.

8.2. 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.

Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях

9.1. Організація надання додаткових послуг туристам

Порядок прийняття замовлень від мешканців готелю. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях.

Основні послуги, що надаються безкоштовно. Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців готелів. Порядок користування предметами культурно-побутового і господарчого призначення в готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами.

9.2. Організація транспортного обслуговування

Організація транспортного обслуговування. Порядок замовлення транспорту. Вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат.

9.3. Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків та псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям. Історія виникнення служби консьєржів. Основні послуги, що надає консьєрж. Кваліфікаційні вимоги до роботи консьєржів.

9.4. Забезпечення безпеки життя та майна гостей готельних комплексів

Фактори, що визначають структуру, чисельність і склад служби безпеки готельного

комплексу. Організація охорони готельного комплексу. Основні завдання служби безпеки готельного комплексу. Сучасні системи безпеки: електронні ключі, системи спостереження, сейфи. Характеристика систем відеоспостереження. Види охоронних сигналізацій. Система пожежної сигналізації. Система вентиляції і димовидалення. Системи контролю доступу в приміщення. Аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній.

Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях підприємств готельного бізнесу

10.1. 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, Проведення генерального прибирання.

Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни. Нормативи зміни білизни.

10.2. Вимоги до персоналу при проведенні прибиральних робіт

Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Помітки, що використовують на поверхах 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.

Тема 11. Управління персоналом підприємства готельного бізнесу

11.1. Формування трудового потенціалу готелів

Заклади, що готують спеціалістів готельної справи. П'ять груп ключових компетентностей, якими мають володіти молоді спеціалісти. Формування трудового потенціалу готельних господарств. Критерії відбору робітників готельних господарств. Складові частини посадової інструкції. Призначення кваліфікаційної карти та профілю особистості. Укладення трудового договору або контракту.

11.2. 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 готельною господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

11.3. 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. Проблеми плинності кадрів у готельному бізнесі. Методи боротьби з цим явищем.

11.4. 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. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, культури мови.

Тема 12. Функціональна організація приміщень підприємств готельного бізнесу

12.1. Технологія експлуатації житлових приміщень

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

Основне призначення приміщень готелю. 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.

12.2. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як приміщення для тимчасового помешкання. Основні вимоги до організації номерного фонду.

12.3. 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 підприємства. Основне призначення приміщень: їх організація, обладнання та розміщення.

12.4. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства

Архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр готельних підприємств. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

12.5. 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.

Перелік практичних занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

Методи навчання та викладання

При викладанні навчальної дисципліни доцільно використовувати: пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладу; евристичний метод; дослідницький метод.

Для активізації та стимулювання навчально-пізнавальної діяльності здобувачів застосовуються: проблемні лекції, дискусії, бесіди, візуалізації, презентації, ілюстрації, моделювання професійних ситуацій, кейс-стаді, дебати, мозкові штурми.

Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу (максимальна сума – 40 балів; мінімальна сума – 25 балів).

Поточний контроль включає оцінювання студентів під час:

Лекцій – активна робота на парі (1 бал за кожну тему заняття) за умови виконання студентом повного обсягу роботи на занятті та активної участі в обговорюванні питань теми. Максимальна загальна кількість балів – 12;

Практичних занять – активна участь у виконанні практичних занять (1 бал за кожне заняття), за умови виконання студентом активної участі в дискусії стосовно теми заняття. Максимальна загальна кількість балів – 12.

Форми поточного оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

завдання за темами. Протягом семестру студенти виконують завдання за темами №2, 4,6,8,10; максимальна оцінка за кожне завдання – 3 бал (усього 15 балів);

індивідуальні опитування. Протягом семестру студенти проходять опитування за лекційним матеріалом за темами № 2-12. Максимальна оцінка за кожне опитування – 1 бал (усього 11 балів);

Модульний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться у формі письмової контрольної роботи. Максимальна оцінка 5 балів, усього за семестр -10. Контрольна робота за перший модуль включає теми № 1-5; за другий модуль включає теми № 6-12. Структура: 1) теоретичне питання (максимальна оцінка – 2 бали); 2) практичне завдання (максимальна оцінка 3 бали).

Підсумковий контроль:

Формою підсумкового контролю є іспит. Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей. Кожен екзаменаційний білет складається із 4 практичних завдань (2 стереотипних, 1 діагностичне та 1 евристичне).

Екзаменаційний білет включає:

1 завдання – стереотипне: мах кількість балів – 7.

2 завдання – стереотипне: мах кількість балів – 8.

3 завдання – діагностичне: мах кількість балів – 10.

4 завдання – евристичне: мах кількість балів – 15.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Ма х ба л
Тема 1.	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 1.Історичні передумови розвитку сфери гостинності в світі та Україні	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Історія успіху міжнародної готельної мережі, перспективи розвитку та засоби зростання»	активна участь у виконанні практичних занять	1
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 2.	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 2. Модель та основні концепції гостинності	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Технологічна концепція гостинності»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
			завдання за темою	3
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань, підготовка до доповіді	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 3.	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 3. Моделі організації готельного бізнесу та типологія готельних підприємств	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Побудова схеми класифікації готелів за різними ознаками (з наведенням прикладів). Особливості обслуговування на підприємствах різних типів»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань, підготовка до презентації	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 4.	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 4. Сучасний підхід до	Робота на лекції	1

		класифікації підприємств готельного бізнесу		
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Визначення категорії підприємства готельного бізнесу на основі вимог до готелів різних категорій»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
			завдання за темою	3
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 5.	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 5. Концепція уніфікованих технологій готельних послуг	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : « Основний технологічний процес споживання готельних послуг»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
			модульна контрольна робота	5
Самостійна робота				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 6.	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 6. Організаційна структура готелю	Робота на лекції.	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Аналіз різних типів організаційних структур підприємств готельного бізнесу. Базова характеристика засобів розміщення»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
			завдання за темою	3
Самостійна робота				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань, підготовка до доповіді	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 7.	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему: «Вимоги до діяльності служби прийому та розміщення.	активна участь у виконанні практичних занять	1

		Технологічний цикл «Нічний аудит»	індивідуальні опитування	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань, підготовка до презентації	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
Тема 8.	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Міжнародні системи бронювання. Технологічний цикл «Бронювання та резервування»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
			завдання за темою	3
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до презентації	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом		
Тема 9.	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Методики проведення аналізу технології приймання і розміщення»	Індивідуальні опитування	1
			активна участь у виконанні практичних занять	1
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань		
Аудиторна робота				
Тема 10	Лекція	Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях підприємств готельного бізнесу	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Обслуговуючі технологічні цикли «Кілінгові технології». Розрахунок	активна участь у виконанні практичних занять	1

		норм часу прибирання та кількості номерів на одну покоївку»	індивідуальні опитування	1
			завдання за темою	3
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	
	Аудиторна робота			
Тема 11	Лекція	Тема 11. Управління персоналом підприємства готельного бізнесу	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Кваліфікаційні вимоги до професій та посад працівників готелів в країнах ЕС»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
		Самостійна робота		
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
	Аудиторна робота			
Тема 12	Лекція	Тема 12. Функціональна організація приміщень підприємств готельного бізнесу	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття на тему : «Технологія експлуатації житлових приміщень»	активна участь у виконанні практичних занять	1
			індивідуальні опитування	1
			модульна контрольна робота	5
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	
	Іспит			40

Рекомендована література

Основна література:

1. Kozubova N. Priorities of state programs for development of tourism in Ukraine/ N. Kozubova, / Economic and Legal Foundations of the Public Transformations in Conditions of Financial Globalization : monograph / edited by Yu. Pasichnyk – Yunona Publishing, New York, USA, 2018. – Pp. 193-203.
2. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

3. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / Н.І. Данько, А.Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О.Вишнеvsька [за заг. ред.А.Ю. Парфіненка]. – Харків : ХНУ імені В. Н.Каразіна, 2017. – 288 с. \

4. Лук'янов, В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.

5. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с. Додаткова література:

6. Сущенко О. А. Теоретико-методологічні засади управління рекреаційно-туристичною діяльністю підприємств // Методологія та практика сталого розвитку туризму : монографія / за заг. ред. Черниш. — Полтава : ПолтНТУ ім. Ю. Кондратюка, 2018. — С. 108-118.

7. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В. Ф. Орлова. - К.: Грамота, 2006. - 264 с.

Інформаційні ресурси

8. Сторінка курсу «Готельний бізнес». – на платформі Moodle (персональна навчальна система) : веб-сайт. URL.: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=2179>

9. Державна служба статистики України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

10. Офіційний сайт «HoReCa» Hotelstars Union 2015-2020. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu/criteria/>

11. Офіційний сайт Hotel.info. – Режим доступу : <http://www.hotel.info> Національний банк України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://bank.gov.ua>

12. Статистика України : науковий журнал. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: www.ukrstat.gov.ua.