

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти  
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

**Кафедра готельно-ресторанного бізнесу**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

вченою радою

(пост. п. 10 від 24 серпня 2018 р.)

Ректор



А. А. Мазаракі

**ГОТЕЛЬНА СПРАВА / HOTEL BUSINESS**

**РОБОЧА ПРОГРАМА /  
COURSE OUTLINE**

освітній ступінь	бакалавр / bachelor
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Services
спеціальність	242 Туризм / Tourism
спеціалізація	Міжнародний туризм / International Tourism

**Київ 2018**

## **Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ заборонено**

Автори: А.Г. Охріменко, к.е.н., доц.

Т.М. Ткачук, к.е.н., доц.

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу від 1 червня 2018р. протокол № 1.

Рецензенти:

М. Г. Бойко, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Г.І. Михайліченко, д.е.н., професор кафедри туризму та рекреації

В.А. Гніцевич, д.т.н., професор кафедри технології і організації ресторанного господарства

Г.І. Бурба, головний фахівець з готельного обслуговування готелю «Хрещатик» (ТОВ «ЮКА»).

## **ГОТЕЛЬНА СПРАВА / HOTEL BUSINESS РОБОЧА ПРОГРАМА / COURSE OUTLINE**

<b>освітній ступінь</b>	<b>«бакалавр»</b>
<b>галузь знань</b>	<b>24 «Сфера обслуговування»</b>
<b>спеціальність</b>	<b>242 «Туризм»</b>
<b>спеціалізація</b>	<b>«Міжнародний туризм»</b>

## 1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ ТА РОЗПОДІЛ ГОДИН ЗА ТЕМАМИ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)

Дисципліна «Готельна справа» є обов'язковим компонентом освітніх програм для студентів бакалаврату КНТЕУ денної та заочної форм навчання: спеціальності 073 Менеджмент / Management, спеціалізацій Готельний і ресторанний менеджмент / Hotel and Restaurant Management, Туристичний менеджмент / Tourist Management; спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Hotel and Restaurant

Business, спеціалізації Готельно-ресторанна справа / Hotel and Restaurant Business; спеціальностей 242 Туризм/Tourism, спеціалізацій Міжнародний туризм / International Tourism, Економіка і організація туризму / Economics and Tourism Organization.

Назва розділу, теми	Усього годин / кредитів	Кількість годин			Форма контролю
		Лекції	Практичні заняття / модульний контроль	Самостійна робота студентів	
1	2	3	4	5	6
<b>Тема 1. Теоретичні основи готельної справи</b>					
Тема 1.1. Організаційні передумови готельної справи	8	2	2	4	О, Т
Тема 1.2. Концепції гостинності	8	2	2	4	
<b>Тема 2. Еволюція готельної справи</b>					

Тема 2.1. Історія розвитку готельної справи	8	2	2	4	О, Т
Тема 2.2. Історія розвитку готельної справи в Україні	14	4	4	6	О, Т
Тема 2.3. Глобалізація готельної справи	8	2	2	4	О, Т, СР
<b>Тема 3. Типи готелів</b>					

Тема 3.1. Типізації готелів	10	2	2	6	О
Тема 3.2. Концепція готелю	8	2	2	4	О
Тема 3.3. Готелі ділового призначення	8	2	2	4	О, Т
Тема 3.4. Готелі для відпочинку	8	2	2	4	Т, ЗП
Тема 3.5. Спеціалізовані готелі	8	2	2	4	О,Т
Тема 3.6. Транзитні готелі	8	2	2	4	О, ЗП
Тема 3.7. Креативні (атмосферні) готелі	8	2	2	4	Т, СР, ЗП

#### **Тема 4. Класифікація готелів**

Тема 4.1. Класифікація готелів за рівнем сервісу	10	2	2	6	О
Тема 4.2. Світовий досвід класифікації готелів	10	2	2	6	Т, О

#### **Тема 5. Організація приміщень в готелях**

Тема 5.1. Функціональна організація приміщень в готелях	10	2	2	6	О,Т
Тема 5.2. Організація приміщень вестибюльної групи	10	2	2	6	О, Т
Тема 5.3. Організація приміщень житлової групи	18	4	4	10	СР, Т
Тема 5.4. Організація приміщень нежитлової групи	18	4	4	10	О,Т, ЗП
<b>Всього за семестр</b>	<b>180/6</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>96</b>	

<b>Підсумковий контроль – іспит письмовий</b>					
<b>Тема 6. Організація обслуговування в готелях</b>					
Тема 6.1. Сервісна система в готелях	8	2	2	4	О, СР
Тема 6.2. Організація служби прийому та розміщення	8	2	2	4	О,Т
Тема 6.3. Автоматизація обслуговування в готелях	10	2	2	6	Т, О
Тема 6.4. Автоматизована система Fidelio V8	10	2	4	4	ЗП
Тема 6.5. Організація обслуговування в номерах	18	4	2	12	ЗП
Тема 6.6. Організація надання додаткових послуг	8	2	2	4	О,Т
Тема 6.7. Організація служби безпеки в готелі	10	2	2	6	О, Т
<b>Тема 7. Організація клінінгу в готелях</b>					
Тема 7.1. Планування та організація клінінгових робіт	8	2	2	4	О
Тема 7.2. Клінінгові роботи на території готелів	8	2	2	4	О
Тема 7.3. Впорядкування ландшафтних площ готелю	8	2	2	4	О, СР
Тема 7.4. Професійне обладнання для клінінгу в готелях	8	2	2	4	О
Тема 7.5. Хаускіпінг у житловій групі приміщень готелів	10	2	2	6	О, СР
Тема 7.6. Хаускіпінг у нежитлових групах приміщень готелю	8	2	2	4	О,Т
Тема 7.7. Контроль якості клінінгових робіт в готелі	8	2	2	4	ЗП

<b>Тема 8. Організація господарчих підрозділів в готелях</b>					
Тема 8.1. Організація технічних підрозділів готелю	20	4	4	12	СР
Тема 8.2. Організація служби постачання та складського підрозділу	8	2	2	4	ЗП
<b>Тема 9. Організація праці персоналу в готелі</b>					
Тема.9.1. Професійні компетентності персоналу	8	2	2	4	Т, СР
Тема 9.2. Організація робочих місць персоналу в готелях	14	4	4	6	О, Т
<b>Всього за семестр</b>	<b>180/6</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>96</b>	
<b>Підсумковий контроль – іспит письмовий</b>					
<b>Разом</b>	<b>360/12</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>180</b>	

*Примітка:* О - опитування, СР - самостійна робота, Т- тестування, П – презентація.

Дисципліна «Готельна справа» є вибіркоvim компонентом освітньої програми для студентів бакалаврату КНТЕУ денної та заочної форм навчання: спеціальності 181 Харчові технології / Food Technology, спеціалізації Технологія та організація ресторанного бізнесу / Technology and organization of restaurant business

Назва розділу, теми	Усього годин / кредитів	Кількість годин			Форма контролю
		Лекції	Практичні заняття / модульний контроль	Самостійна робота студентів	
1	2	3	4	5	6
<b><u>Тема 1. Теоретичні основи готельної справи</u></b>					
Тема 1.1. Організаційні передумови готельної справи	10	2	2	6	О, Т
Тема 1.2. Концепції гостинності	10	2	2	6	О, Т
<b><u>Тема 2. Еволюція готельної справи</u></b>					
Тема 2.1. Історія розвитку готельної справи					
Тема 2.2. Історія розвитку готельної справи в Україні					
Тема 2.3. Глобалізація готельної справи	10	2	2	6	О, Т, СР
<b><u>Тема 3. Типи готелів</u></b>					
Тема 3.1. Типізації готелів	10	2	2	6	О
Тема 3.2. Концепція готелю	12	2	2	8	О
Тема 3.3. Готелі ділового призначення					
Тема 3.4. Готелі для відпочинку					
Тема 3.5. Спеціалізовані готелі	10	2	2	6	О, Т
Тема 3.6. Транзитні готелі					
Тема 3.7. Креативні (атмосферні) готелі					
<b><u>Тема 4. Класифікація готелів</u></b>					
Тема 4.1. Класифікація готелів за рівнем					
сервісу					

Тема 4.2. Світовий досвід класифікації готелів	10	2	2	6	Т, О
<b>Тема 5. Організація приміщень в готелях</b>					
Тема 5.1. Функціональна організація приміщень в готелях	10	2	2	6	О, Т
Тема 5.2. Організація приміщень вестибюльної групи					
Тема 5.3. Організація приміщень житлової групи	12	2	2	8	СР, Т
Тема 5.4. Організація приміщень нежитлової групи					
<b>Тема 6. Організація обслуговування в готелях</b>					
Тема 6.1. Сервісна система в готелях	10	2	2	6	О, СР
Тема 6.2. Організація служби прийому та розміщення					
Тема 6.3. Автоматизація обслуговування в готелях	10	2	2	6	Т, О
Тема 6.4. Автоматизована система Fidelio V8	12	2	2	8	ЗП
Тема 6.5. Організація обслуговування в номерах	12	2	2	8	ЗП
Тема 6.6. Організація надання додаткових послуг					
Тема 6.7. Організація служби безпеки в готелі					
<b>Тема 7. Організація клінінгу в готелях</b>					
Тема 7.1. Планування та організація клінінгових процесів	10	2	2	6	О
Тема 7.2. Клінінгові роботи на території готелів					
Тема 7.3. Впорядкування ландшафтних площ готелю					
Тема 7.4. Професійне обладнання для клініку в готелях					



Тема 7.5. Хаускіпінг у житловій групі приміщень готелів	12	2	2	8	О, СР
Тема 7.6. Хаускіпінг у нежитлових групах приміщень готелю					
Тема 7.7. Контроль якості клінінгових робіт в готелях					
<b><u>Тема 8. Організація господарчих підрозділів в готелях</u></b>					
Тема 8.1. Організація технічних підрозділів готелів	10	2	2	6	СР
Тема 8.2. Організація постачання та складського підрозділу					
<b><u>Тема 9. Організація праці персоналу в готелі</u></b>					
Тема.9.1. Професійні компетентності персоналу	10	2	2	6	Т, СР
Тема 9.2. Організація робочих місць персоналу в готелях					
<b>Підсумковий контроль – іспит письмовий</b>					
<b>Разом</b>	<b>180/6</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>112</b>	

*Примітка:* О - опитування, СР - самостійна робота, Т - тестування, П – презентація.

## 2. ТЕМАТИКА ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ, ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час студента, год.
1	2	3
<p>Знати: теоретичні основи, структурні компоненти та особливості готельної справи</p> <p>Вміти: формулювати сутність та значення готельної справи</p>	<p><b>МОДУЛЬ 1 Тема 1. Теоретичні основи готельної справи</b></p> <p><b>Лекція № № 1.1. Організаційні передумови готельної справи</b> <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність, завдання готельної справи</li> <li>2. Готельна справа, як вид підприємницької діяльності</li> <li>3. Передумови та напрями розвитку готельної справи</li> <li>4. HoReCa як бізнес-сектор сфери гостинності</li> <li>5. Правові засади функціонування суб'єктів готельного бізнесу <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 11-17</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38</i></p>	2

**Самостійна робота студентів**

*Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами :*

1. Особливості готельної справи, як виду підприємницької діяльності
2. Іманентні характеристики готельної справи
3. Формування глобального інтересу споживачів до готельного сервісу *Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564>; <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573> .*

2

**Практичне заняття**

*Представлення результатів теоретичного дослідження за допомогою презентацій:*

1. Фактори, що впливають на організацію готельної справи
2. Зміст базових понять готельної справи
3. Портрет сучасного споживача готельних послуг

4

<p>Знати: - сутність концепції гостинності як креативної бізнес-ідеї; - теоретичні основи формування концепції гостинності</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № № 1.2. Концепції гостинності</b>    <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Значимість концепції гостинності в готельній справі</li> <li>2.Види концепцій гостинності</li> <li>3.Складові сфери гостинності</li> <li>4.Циклічна модель гостинності</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основний: 1-5</i>  <i>Додатковий: 11-17</i>  <i>Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38</i></p>	2
<p>Вміти: формулювати концепцію гостинності</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система поглядів на дефініцію «концепція гостинності»</li> <li>2. Формування та напрями імплементації концепцій гостинності</li> <li>3. Підготовка у творчих групах (3-4- особи) авторської концепції гостинності</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	4
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення підготовленої у творчих групах (3-4 особи) авторської концепції гостинності</i></p>	2

<p>Знати: історію розвитку готельної справи у різні часи</p> <p>Вміти: визначати історичну хронологію готельної справи та на її тлі</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Тема 2. Еволюція готельної справи</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 2.1 Історія розвитку готельної справи</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <p>1. Історія розвитку готельної справи в стародавні часи 2. Історія розвитку готельної справи середньовіччя 3. Розвиток готельної справи у XVI ст. – початку XX ст. 4. Розвиток готельної справи у XX–XXI ст.</p> <p><i>Список рекомендованих джерел: Основний:</i> <i>1-5</i></p>	2
<p>обґрунтовувати сучасні тенденції розвитку</p>	<p><i>Додатковий: 11-17</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38</i></p>	

<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Історія розвитку готельної справи в період християнської ери у Європі, на Сході та у Азії</li> <li>2. Історія розвитку готельної справи середньовіччя у Європі, на Сході та у Азії</li> <li>3. Сучасний стан розвитку готельної справи <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	4
<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження за допомогою презентацій:</i></p> <p><i>Особливості готельної справи, як виду підприємницької діяльності</i></p> <p><i>Напрями розвитку готельної справи в період християнської ери</i></p> <p><i>Хронологія розвитку готельної справи середньовіччя</i></p> <p><i>Сучасний стан розвитку готельної справи</i></p>	2

## Лекція № 2.2

### Історія розвитку готельної справи в Україні

#### *План лекції*

1. Історія розвитку готельної справи України в стародавні часи
2. Історія розвитку готельної справи України в період середньовіччя та Новий час
3. Історія розвитку готельної справи в м. Києві
4. Сучасний стан та перспективи розвитку готельної справи України та м. Києва

#### *Список рекомендованих джерел:*

*Основний: 1-5*

*Додатковий: 11-17*

*Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38*

#### **Самостійна робота студентів**

*Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:*

1. Історія розвитку готельної справи в Україні в стародавні часи – на сході, на заході, в центральній частині країни
2. Історія розвитку готельної справи в Україні у період середньовіччя
3. Тенденції розвитку готельної справи в Україні в сучасний період

*Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564>; <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573> .*

Знати:  
історію розвитку готельної справи в Україні у різні часи

Вміти: визначати історичну хронологію готельної справи та на її тлі обґрунтовувати сучасні тенденції

2

4

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження на основі роботи у малих групах:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Хронологія розвитку готельної справи в Україні у стародавні часи</i></p> <p>2. <i>Розвиток готельної справи у м. Києві</i></p> <p>3. <i>Сучасний стан готельної справи в Україні</i></p>	2
--	--	---

<p>Знати: сутність історичного підходу до вивчення готельної справи в Україні</p> <p>Вміти: визначати історичну</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 2.3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Глобалізація готельної справи</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <p>1. Глобальні тренди в сфері гостинності.</p> <p>2. Типи готельних мереж</p> <p>3. Міжнародний досвід формування готельних ланцюгів 4.</p> <p>Розвиток національних готельних мереж <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 11-16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 19</i></p>	2
---	--	---



<p>хронологію готельної справи та на її тлі обґрунтовувати сучасні тенденції</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тенденції глобального розвитку готельної справи</li> <li>2. Міжнародні готельні ланцюги – історія створення, особливості розвитку</li> <li>3. Фактори, що впливатимуть на розвиток світової готельної справи</li> <li>4. Діяльність національних готельних мереж</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	<p style="text-align: center;">6</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження на основі роботи у малих групах:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика рейтингу міжнародних готельних операторів</li> <li>2. Характеристика національних готельних мереж</li> <li>3. Перспективи розвитку готельних мереж на ринку готельних послуг України</li> </ol>	<p style="text-align: center;">2</p>

<p>Знати: фактори впливу на типізацію готелів</p> <p>Вміти: визначати пріоритетність факторів впливу на типізацію готелів</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Тема 3. Типи готелів</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 3.1 Типізації готелів <i>План</i></b></p> <p><i>лекції</i></p> <p>1. Сутність типізації готелів 2. Детермінантний підхід до типізації готелів 3. Типізація готелів за пріоритетним фактором <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-4</i></p> <p><i>Додаткові: 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 26</i></p>	2
	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <p>1. Сучасне трактування визначень, що характеризують процес типізації готелів</p> <p>2. Фактори, що впливають на типізацію готелів</p> <p>3. Світовий та вітчизняний досвід типізації готелів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного</i></p>	6

	<p>навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;  <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття Проведення</b></p> <p>дискусій щодо:</p> <p>1. Факторів впливу на формування системи типізації готелів: <input type="checkbox"/> місцезнаходження  <input type="checkbox"/> термін перебування  <input type="checkbox"/> гостей <input type="checkbox"/> режим  <input type="checkbox"/> експлуатації <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> контингент <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> мета перебування</p> <p>2. Групування готелів за пріоритетними типізаційними ознаками</p> <p>3. Світового та вітчизняного досвіду типізації готелів</p>	2

<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сутність концепції як бізнес-ідеї готелю;</li> <li>– особливостей формування концепції готелю, як креативної бізнес-ідеї</li> </ul>	<p><b>Лекція № 3.2 Концепція готелю</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розроблення концепції готелю, як процес створення ефективного напряму бізнесу.</li> </ol> <p>Реконцепція функціонуючого готелю</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Наймінг готелю, як інструментарій завоювання ринку</li> <li>3. Особливості франчайзингового проекту готелю</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 11-17</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 26-28,33, 34</i></p>	<p>2</p>
<p>Вміти: визначати основні положення формування концепції готелю</p>	<p><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості пошуку та формування бізнес-ідеї готелю</li> <li>2. Фактори, що впливають на концепцію готелю</li> <li>3. Світовий досвід розроблення та реалізації бізнес-ідей готелю</li> <li>4. Базові етапи розробки концепції готелю</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	<p>4</p>

## *Практичне заняття Проведення*

*дискусій щодо:*

- 1. Характеристики основні положення формування концепції готелю: –  
креативність ідеї  
– функціональні особливості  
– місцезнаходження  
– споживчий сегмент  
– кошторис проекту – термін окупності  
– цінова політика*
- 2. Інформаційної бази формування концепцій готелів.*
- 3. Базових етапів розробки концепції готелю*
- 4. Особливостей реконцепції готелю*

2

<b>Лекція № 3.3 Готелі ділового призначення</b>		
<p>Знати: особливості організації роботи готелів ділового призначення</p> <p>Вміти: визначати функціональні особливості готелів</p>	<p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Світові тренди сервісної системи готелів ділового призначення</li> <li>2. Характеристика готелів ділового призначення України</li> <li>3. Перспективи розвитку ринку готелів ділового призначення</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Законодавчо-правові акти: 10</i></p> <p><i>Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 6-8, 11-16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20</i></p>	2
<p>ділового призначення</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості організації готелів ділового призначення</li> <li>2. Сучасні тенденції у формуванні бізнес-ідей готелів ділового призначення</li> <li>3. Світовий та вітчизняний досвід організації готелів ділового призначення</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	4

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного та практичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Особливості формування сервісної системи готелів ділового призначення</i></li> <li>2. <i>Світовий та вітчизняний досвід організації готелів ділового призначення</i></li> <li>3. <i>Сервісна система готелів ділового призначення України</i></li> </ol>	2
--	--	---

<p>Знати: особливості організації роботи готелів для відпочинку</p> <p>Вміти: визначати функціональні особливості</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 3.4 Готелі для відпочинку План</b></p> <p><i>лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Світовий досвід організації готелів для відпочинку</i></li> <li>2. <i>Сервісна система готелів для відпочинку</i></li> <li>3. <i>Перспективи розвитку ринку готелів для відпочинку</i> <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 6-8, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 27, 39</i></p>	2
---	--	---

<p>готелів для відпочинку</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості організації готелів для відпочинку</li> <li>2. Сучасні тенденції у формуванні бізнес-ідей готелів для відпочинку</li> <li>3. Світовий та вітчизняний досвід організації готелів для відпочинку</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	<p style="text-align: center;">4</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Світовий досвід організації готелів для відпочинку</i></li> <li>2. <i>Організація обслуговування у готелях для відпочинку</i></li> <li>3. <i>Перспективи розвитку ринку готелів для відпочинку</i></li> </ol>	<p style="text-align: center;">2</p>



<b>Лекція № 3.5 Спеціалізовані готелі</b>		
<p>Знати: особливості організації роботи спеціалізованих готелів</p> <p>Вміти: визначати особливості функціонування</p>	<p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Світовий досвід організації спеціалізованих готелів</li> <li>2. Сервісна система спеціалізованих готелів</li> <li>3. Перспективи розвитку ринку спеціалізованих готелів <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 6-8, 11--13</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 38, 40</i></p>	2
<p>спеціалізованих готелів</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості організації спеціалізованих готелів</li> <li>2. Сучасні тенденції у формуванні бізнес-ідей спеціалізованих готелів</li> <li>3. Світовий та вітчизняний досвід організації спеціалізованих готелів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	4

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Світовий досвід організації готелів для відпочинку</i></p> <p>2. <i>Організація обслуговування у готелях для відпочинку</i></p> <p>3. <i>Перспективи розвитку ринку готелів для відпочинку</i></p>	2
--	--	---

<p>Знати: особливості організації роботи транзитних готелів</p> <p>Вміти: визначати особливості функціонування транзитних готелів</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 3.6 Транзитні готелі План</b></p> <p><i>лекції</i></p> <p>1. Світовий досвід організації транзитних готелів</p> <p>2. Сервісна система транзитних готелів</p> <p>3. Перспективи розвитку ринку транзитних готелів <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Основний: 1-5</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Додатковий: 8, 11-13</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 33, 34, 38, 40</i></p>	2
	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <p>1. Особливості організації транзитних готелів</p> <p>2. Сучасні тенденції у формуванні бізнес-ідей транзитних готелів</p> <p>3. Світовий та вітчизняний досвід організації транзитних готелів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного</i></p>	4

	<p>навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;  <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Світовий досвід організації транзитних готелів</i></li> <li><i>Характеристика транзитних готелів</i></li> <li><i>Перспективи розвитку ринку транзитних готелів</i></li> </ul>	2
<p>Знати:  особливості організації роботи креативних типів готелів</p> <p>Вміти: визначати</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 3.7 Креативні (атмосферні) готелі</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Світовий досвід організації креативних готелів</li> <li>2. Характеристика креативних готелів</li> <li>3. Перспективи розвитку ринку креативних готелів</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел: Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 33, 34, 38, 40</i></p>	2

особливості функціонування креативних типів готелів	<b>Самостійна робота студентів</b>	
	<p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості організації креативних типів готелів</li> <li>2. Сучасні тенденції у формуванні бізнес-ідей креативних типів готелів</li> <li>3. Світовий та вітчизняний досвід організації креативних типів готелів</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	
	<b>Практичне заняття</b>	
	<p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Світовий досвід організації креативних типів готелів</li> <li>2. Особливості організації роботи креативних типів готелів</li> <li>3. Перспективи розвитку ринку креативних типів готелів</li> </ol>	2

<p>Знати: сутність та принципи класифікації готелів за рівнем сервісу</p> <p>Вміти: обґрунтовувати сутність та зміст</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Тема 4. Класифікація готелів</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 4.1 Класифікація готелів за рівнем сервісу</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність та зміст процесу класифікації готелів за рівнем сервісу</li> <li>2. Принципи класифікації готелів. Нормативно-правова база</li> <li>3. Хронологія процесу формування системи класифікації готелів</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основний: 1-5</i></p> <p><i>Додатковий: 10-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 19, 20, 26-28, 33-35, 38- 40</i></p>	2
<p>класифікації готелів за рівнем сервісу</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значення системи класифікації готелів за рівнем сервісу для розвитку готельної справи</li> <li>2. Ринкові важелі, що впливають на підвищення критеріїв оцінки рівня сервісу в готелях</li> <li>3. Фактори, що впливають на систему класифікації готелів за рівнем сервісу</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	6

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Історичні факти класифікації готелів за рівнем сервісу</li> <li>2. Групи критеріїв визначення рівня сервісу в готелях</li> <li>3. Практика формування корпоративних стандартів класифікації готелів</li> </ol>	2
--	---	---

<p>Знати: – сутність системи класифікації готелів за рівнем сервісу у світовій практиці; – принципи</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 4.2 Світовий досвід класифікації готелів</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль ЮНВТО (Всесвітня Туристична організація) інших організацій у формування системи класифікації готелів за рівнем сервісу</li> <li>2. Особливості класифікації готелів: Америка, Європа, Азія</li> <li>3. Формування системи класифікації готелів, що відносяться до готельних мереж</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 6-9, 11-15</i></p>	2
---	--	---

<p>класифікації готелів за рівнем сервісу</p> <p>Вміти: обґрунтовувати сутність та зміст</p>	<p><i>Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38</i></p>	
<p>класифікації готелів за рівнем сервісу</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значення системи класифікації готелів за рівнем сервісу для розвитку готельної справи в різних країнах світу</li> <li>2. Системи класифікації готелів в різних країнах світу</li> <li>3. Міжнародні системи класифікації готелів</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	6
	<p style="text-align: center;"><b><i>Практичне заняття</i></b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правова база світової класифікації готелів</li> <li>2. Особливості класифікації готелів у країнах світу</li> <li>3. Системи класифікації готелів</li> </ol>	2

<p>Знати: сутність функціональної організації приміщень в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Тема 5. Організація приміщень в готелях</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 5.1 Функціональна організація приміщень в готелях</b> <i>План лекції</i></p> <p>Характеристика функціональних зон в готелі</p> <p>Склад і кількість приміщень у готелях різних типів та категорій</p> <p>Схеми функціональної організації приміщень в готелях <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 6-9, 11-15</i></p> <p><i>-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38 Інтернет</i></p>	2
<p>Вміти: визначати та використовувати схеми функціональної організації приміщень в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функціональна організація приміщень в готелях різних категорій</li> <li>2. Особливості функціональної організації приміщень в готелях різних типів</li> <li>3. Схеми функціональної організації приміщень в готелях різних типів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	6



	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила функціональної взаємодії приміщень</li> <li>2. Організація функціональних зон у приміщень різного призначення</li> <li>3. Дослідження мультимедійних презентацій приміщень на сайтах готелів</li> </ol>	2
--	--	---

<p>Знати: основні положення організації приміщень вестибюльної групи</p> <p>Вміти:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 5.2 Організація приміщень вестибюльної групи</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація приміщень вестибюльної групи</li> <li>2. Функціональні зони у приміщеннях вестибюльної групи</li> <li>3. Формування функціональних блоків приміщень вестибюльної групи</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 6-9, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38</i></p>	2
--	---	---

організувати приміщення вестибюльної групи

### *Самостійна робота студентів*

*Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:*

1. Види приміщень вестибюльної групи в готелях
2. Організація комунікативних шляхів між приміщеннями вестибюльної групи
3. Схеми функціональної організації приміщень вестибюльної групи в готелях різних типів
4. Функціональна організація приміщень вестибюльної групи:
  - вестибюлю
  - гардеробу
  - ліфтових кабін
  - служби охорони

6

	<p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	
--	---	--

	<p style="text-align: center;"><b><i>Практичне заняття</i></b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функціональна організація приміщень вестибюльної групи</li> <li>2. Організація допоміжних приміщень вестибюльної групи</li> <li>3. Організаційні заходи, направлені на економію площ приміщень</li> </ol>	2
--	---	---

<b>Лекція № 5.3 Організація приміщень житлової групи</b>		
Знати: основні положення організації приміщень житлової групи	<p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види приміщень житлової групи та їх функціональний зв'язок</li> <li>2. Організація номерного фонду</li> <li>3. Організація коридорів, холів</li> <li>4. Організація приміщень для виконання господарських функцій на поверсі <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 6-9, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38</i></p>	2
Вміти: організувати приміщення житлової групи	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Склад приміщень житлової групи в готелях</li> <li>2. Організація комунікативних шляхів між приміщеннями житлової групи</li> <li>3. Схеми функціональної організації приміщень житлової групи в готелях різних типів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями:</i></li> </ol> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;</p> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	6

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного та практичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функціональна організація приміщень житлової групи</li> <li>2. Організація житлової групи приміщень: <ul style="list-style-type: none"> <li>- номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання</li> <li>- типи і категорії номерів та їх характеристика</li> </ul> </li> <li>3. Організація коридорів, холів, віталень на житлових поверхах</li> <li>4. Організація кімнати покоївки, приміщень для брудної та чистої білизни, сміттєпроводів</li> </ol>	2
<p>Знати: основні положення організації приміщень нежитлової групи</p> <p>Вміти: організувати приміщення нежитлової групи</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 5.4 Організація приміщень нежитлової групи</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація приміщень побутового обслуговування в готелях</li> <li>2. Організація приміщень культурно-масового обслуговування</li> <li>3. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування</li> <li>4. Організація бізнес-центрів в готелях</li> <li>5. Організація приміщень для охорони готелю</li> <li>6. Організація приміщень технічного обслуговування будівлі готелю</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 6-9, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38</i></p>	4

	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Склад приміщень нежитлової групи в готелях</i></li> <li>2. <i>Організація комунікативних шляхів між приміщеннями нежитлової групи</i></li> <li>3. <i>Функціональна організація приміщень нежитлової групи в готелях різних типів</i></li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	12
--	--	----

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 1</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Функціональна організація приміщень нежитлової групи</i></li> <li>2. <i>Комунікативні шляхи між приміщеннями нежитлової групи</i></li> <li>3. <i>Функціональна організація приміщень нежитлової групи в готелях різних типів: – побутового обслуговування – культурно-масового обслуговування приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування</i></li> </ol>	2
--	--	---

***Практичне заняття 2***

*Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:*

*1. Функціональна організація приміщень нежитлової групи в готелях різних типів:*

*–бізнес-центрів в готелях*

*– приміщень для охорони готелю*

*– приміщень технічного обслуговування будівлі готелю*

*2. Організаційні заходи економії площ у приміщеннях нежитлової групи*

2

Підсумковий контроль - іспит

*Всього семестр*

**180/6**

<p>Знати: основні положення формування сервісної системи</p> <p>Вміти: організувати послуги гостинності</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>МОДУЛЬ 2</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Тема 6. Організація обслуговування в готелях</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 6.1 Сервісна система в готелях</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <p>1. Сутність базових понять сервісу в готелях: послуга, соціально-культурна послуга, матеріальна послуга, нематеріальна послуга, процес обслуговування 2. Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готелях.</p> <p>Середовище гостинності</p> <p>3. Види послуг, що надаються готелями визначеного типу та категорії 4. Сутність та взаємозв'язок якості та культури обслуговування у готелях <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	2
	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i> 1. Сутність гостинності</p> <p>2. Цикли обслуговування в готелях</p> <p>3. Організація та технологія обслуговування в готелях <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	2



	<p style="text-align: center;"><b><i>Практичне заняття</i></b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Послуга гостинності у розширеному значенні</li> <li>2. Характеристика основних послуг в готелі</li> <li>3. Принципи групування додаткових послуг</li> <li>4. Класифікація показників якості готельних послуг</li> </ol>	2
<p>Знати: основні положення організації роботи служби прийому та розміщення</p> <p>Вміти: здійснювати</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 6.2 Організація служб бронювання, прийому та розміщення</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація роботи служби бронювання</li> <li>Організація служби прийому та розміщення</li> <li>3. Інформаційне середовище створення профайлів споживачів <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	2

<p>технологічні операції з прийому та розміщення туристів в готелі</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація роботи служби прийому та розміщення</li> <li>2. Ключові положення стандартів прийому та розміщення</li> <li>3. Технологія прийому та розміщення в готелях</li> <li>4. Організація доставки багажу <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	<p style="text-align: center;">4</p>
--	---	--------------------------------------

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Ознайомлення з роботою автоматизованої системи Fidelio Модуль бронювання:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- завести бронь для клієнта; завести групову бронь; відмінити бронювання; - коригувати бронь; перенести бронь в список очікують; призначити конкретні номери по раніше зробленому бронювання; роздрукувати підтвердження бронювання; прийняти депозит для бронювання.</li> </ul> <p><i>Модуль порт'є. пошук броні; призначення номерів і заселення; зміна броні; відміна бронювання; друк підтверджень; підселення; прийом повідомлень для прибуваючих або прибулих гостей; прийом депозиту для бронювання; переміщення броні в список очікування; заклад службових рахунків готелю.</i></p>	<p style="text-align: center;">2</p>
--	---	--------------------------------------

<p>Знати: основні положення організації роботи служби прийому та розміщення</p> <p>Вміти:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 6.3 Автоматизація обслуговування в готелях</b> <i>План лекції</i></p> <p>Система бронювання і резервування місць у готелях</p> <p>Автоматизація технологічних операцій</p> <p>Активізація використання веб-сайту готелю у якості каналу бронювання <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	2
<p>здійснювати технологічні операції з прийому та розміщення туристів в готелі</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b> <i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація роботи служби прийому та розміщення</li> <li>2. Ключові положення стандартів прийому та розміщення</li> <li>3. Технологія прийому та розміщення в готелях</li> <li>4. Організація доставки багажу <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	4

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>1. Ознайомлення з роботою автоматизованої системою Fidelio</p> <p>Модуль служби прийому та розміщення: виставлення проміжних рахунків; переселення клієнта в інший номер; здійснення виписки; здійснення ведення головної каси; здійснення операції обмінного пункту; здійснення прийому депозиту для бронювання; друк звіту для касирів; виправлення броні гостя; - вироблення прийомів оплат; перенесення нарахування з одного рахунку на інший;</p> <p>2. Автоматизація технологічних операцій, сутність опцій “Реєстрація документів”, “Попередня оплата по прибутті”, “Безготівковий розрахунок”, “Надання розміщення і додаткових послуг”, “Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів “Інформаційні технології”, “Визначення послідовності завантаження готелю”, “Опрацювання і рух заявки”, “Підтвердження заявки”, “Нічний аудит”.</p>	2
<p>Знати: основні положення похідних продуктів та модулів автоматизованої системи Fidelio V8</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 6.4 Автоматизована система Fidelio V8</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <p>1. Сутність та зміст автоматизованої системи Fidelio V8 2. Похідні продукти автоматизованої системи Fidelio V8 3. Функціональні модулі Fidelio V8</p> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	4



<p>Вміти: здійснювати технологічні операції в операційних модулях автоматизованої система Fidelio V8</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i> 1.</p> <p>Використання похідних продуктів автоматизованої системи Fidelio V8: (Fidelio FO (Fidelio front office), Fidelio F&amp;B (Fidelio food &amp; Beverage та ін.).</p> <p>2.</p> <p>Робота з опціями автоматизованої системи Micros Fidelio: “HRS Fidelio Front Office” (портъє), “HRS Fidelio Sales &amp; Catering” (продаж і маркетинг), система управління бухгалтерією, складом та калькуляцією (HRS Back Office), система управління засобами харчування “Micros”.</p> <p>Робота з модулями автоматизованої системи Micros Fidelio: модуль бронювання; модуль керування тарифами; модуль прийому і розміщення; модуль ведення рахунків і розрахунку з гостями; модуль керування номерним фондом; модуль головного інженера; модуль керування дозвіллям; модуль звітів; модуль роботи з дебіторами; модуль постійного гостя; модуль роботи з турагентами</p>	<p style="text-align: center;">4</p>
--	--	--------------------------------------

*Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564>; <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573> .*

### **Практичне заняття 1**

*Відпрацювання основних елементів автоматизованої системи Micros Fidelio та представлення результатів роботи за пунктами: 1. Використання похідних продуктів автоматизованої системи Micros Fidelio:*

*(Fidelio FO (Fidelio front office), Fidelio F&B (Fidelio food & Beverage та ін.).*

*2. Робота з опціями автоматизованої системи Fidelio V8 :*

- “HRS Fidelio Front Office” (портъє),*
- “HRS Fidelio Sales & Catering” (продаж і маркетинг),*
- система управління бухгалтерією, складом та калькуляцією (HRS Back Office), – система управління засобами харчування “Micros”*

2



## **Практичне заняття 2**

*Відпрацювання основних елементів автоматизованої системи Micros Fidelio та представлення результатів роботи за пунктами:*

### *1. Робота з модулями автоматизованої системи Micros Fidelio:*

*модуль бронювання; модуль*

*керування тарифами; модуль*

*прийому і*

*розміщення;*

*модуль ведення рахунків і розрахунку з клієнтами;*

*модуль керування номерним фондом; модуль головного*

*інженера; модуль керування дозвіллям; модуль звітів;*

*модуль роботи з дебіторами; модуль постійного гостя;*

*модуль роботи з турагентами*

2

<p>Знати: основних положень організації обслуговування гостей в номерах готелю</p>	<p align="center"><b>Лекція № 6.5 Організація обслуговування туристів в номерах готелю</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні положення організації надання додаткових послуг в номерах готелю</li> <li>2. Організація та технологія надання додаткових послуг в номерах</li> <li>3. Організація ресторанних послуг в номерах</li> <li>4. Організація виїзду гостя. Прийом номера персоналом у мешканця під час виїзду</li> <li>5. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	<p align="center">4</p>
<p>Вміти: здійснювати технологічні операції під час обслуговування гостей у номерах</p>	<p align="center"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види додаткових послуг, що надаються у номерах готелів</li> <li>2. Організація та технологія обслуговування у номерах різних типів та категорій</li> <li>3. Стандарти поведінки персоналу під час обслуговування у номерах <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	<p align="center">2</p>

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні положення організації надання додаткових послуг в номерах готелю</li> <li>2. Технологія надання додаткових послуг в номерах: <ul style="list-style-type: none"> <li>— побутових</li> <li>— ресторанних</li> <li>— рекреаційних – анімаційних</li> </ul> </li> <li>3. Стандарти поведінки персоналу під час обслуговування у номерах</li> </ol>	2
--	---	---

<p>Знати: основні положення організації надання додаткових послуг в готелях</p> <p>Вміти: організувати надання</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 6.6 Організація надання додаткових послуг</b> <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація роботи служб та підрозділів, що надають додаткові послуги 2.</li> </ol> <p>Організація надання додаткових послуг залежно від типу готелю</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Вимоги до персоналу, що надають додаткові послуги.</li> <li>4. Контроль якості надання додаткових послуг <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	2
--	---	---

<p>додаткових послуг в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види додаткових послуг, що надаються у готелях різних типів і категорій</li> <li>2. Організація та технологія надання додаткових послуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>– бізнес-послуг</li> <li>– побутових</li> <li>– спортивно-рекреаційних</li> <li>– анімаційних</li> <li>– трансферу – групи безкоштовних додаткових послуг</li> </ul> </li> <li>3. Контроль якості надання додаткових послуг <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></li> </ol>	4
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Послуги, що надаються безкоштовно в готелях різних типів і категорій</li> <li>2. Організація надання та види додаткових послуг в готелях різних типів і категорій</li> <li>3. Організація надання групи безкоштовних послуг Стандартизація додаткових послуг в готелях</li> </ol>	2

<p>Знати: особливості організації служби безпеки в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b>Тема 6.7. Організація служби безпеки в готелі</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація комплексної системи безпеки в готелях</li> <li>2. Система безпеки та служби security сервіс</li> <li>3. Системи захисту та контролю безпеки в готелі</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 8-10</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38</i></p>	2
<p>Вміти: формулювати завдання служби безпеки в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація робочих місць працівників служби безпеки</li> <li>2. Види систем безпеки в готелях</li> <li>3. Заходи безпеки в готелях</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями:</i></p> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;</p> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	4

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація служби безпеки в готелях</li> <li>2. Індивідуалізація сервісної системи забезпечення безпеки гостей</li> <li>3. Системи сигналізації в готелях</li> <li>4. Функції та правила поведінки працівників служби безпеки</li> <li>5. Організація заходів гарантування безпеки в готелі</li> </ol>	2
--	--	---

<p>Знати: основні положення організації клінінгу в готелях</p> <p>Вміти: організовувати клінінгові процеси в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Тема 7. Організація клінінгу в готелях</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 7.1 Планування та організація клінінгових робіт</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність та значення клінінгових робіт в готелях</li> <li>2. Види клінінгу: сезонне, генеральне, поточне, проміжне прибирання</li> <li>3. Міжнародний досвід клінінгових компаній – традиції та технології клінінгу</li> <li>4. Система контролю якості клінінгу в готелях <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основні: 1-2, 4-5</i></p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	2
--	--	---

<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види клінінгових робіт в готелях</li> <li>2. Організація сервісно-технічних служб, що здійснюють клінінгові роботи в готелях</li> <li>3. Технології здійснення клінінгових робіт в готелях</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	2
<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види клінінгових робіт в готелях</li> <li>2. Характеристика технологічних циклів клінінгу за його видами: сезонне, генеральне, поточне, проміжне прибирання</li> <li>3. Міжнародний досвід клінінгових компаній – традиції та технології клінінгу</li> </ol>	2

	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 7.2 Клінінгові роботи на території готелів</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планування клінінгових робіт на території готелю</li> <li>2. Технологічні цикли клінінгових робіт на території готелів</li> <li>3. Правила користування клінінговим обладнанням та інвентарем</li> <li>4. Договірні відносини з комунальними господарствами та клінінговими компаніями</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-2, 4-5</i></p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	2
<p>Знати: основні положення організації клінінгу на території готелів</p> <p>Вміти: організувати клінінгові процеси на території готелів</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види клінінгових робіт на території готелів</li> <li>2. Організація сервісно-технічних служб, що здійснюють клінінгові роботи на території готелів</li> <li>3. Технологічні особливості клінінгових робіт на різних територіальних об'єктах</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями:</i></p> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;</p> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	2



	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види клінінгових робіт на території готелів</li> <li>2. Клінінгові роботи в комунікаційних люках та шахтах, колекторах, вигрібних ямах</li> <li>3. Клінінгові та санітарні роботи у зонах для збереження сміття (сортування сміття, догляд за контейнерами, дезінфекція поверхонь)</li> </ol>	2
--	--	---

<p>Знати: основні положення впорядкування ландшафтних площ готелів</p> <p>Вміти: організувати заходи впорядкування ландшафтних площ</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 7.3 Впорядкування ландшафтних площ готелю <i>План</i></b></p> <p><i>лекції</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Екологія ландшафтних площ та природних ресурсів</li> <li>• Організація клінінгу в ландшафтних площах території готелів у різні пори року 3.</li> <li>• Організація облаштування ландшафтних площ території для їх використання для обслуговування гостей готелів</li> </ul> <p><i>Список рекомендованих джерел: Основні:</i> 1-2, 4-5</p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	2
---	---	---

готелів

<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Екологічні заходи впорядкування ландшафтних площ готелів</li><li>2. Організація служби, що здійснює впорядкування ландшафтних площ готелів</li><li>3. Контроль якості впорядкування територій готелів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного</i></li></ol>	2
<p>навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Екологічні заходи у ландшафтних сегментах території готелю</li></ol>	

	<p>Організація клінінгу в ландшафтних сегментах території готелів у різні пори року: водоймища – механічне та хімічне очищення, підтримка фауни і флори, взяття і збереження проб води;</p> <p>паркові зони – догляд за рослинами та тваринами, висаджування нових рослин, очищення та догляд за парковими зонами відпочинку, пішохідними доріжками; клумби - прибиранні відцвівши рослин, шарування ґрунту та його вдобрення, правила догляду за багатолітніми та сезонними рослинами</p> <p>штучні ландшафтні композиції – догляд за системами водопостачання, фонтану та фільтрами, прибирання басейнів та ємкостей, очищення від солей</p>	2
--	--	---

<p>Знати: правила підбору та використання обладнання, інвентарю, засобів для клініку в готелях</p> <p>Вміти:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 7.4 Професійне обладнання для клінінгу в готелях</b> <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види професійного обладнання, що використовується для клініку в готелях. Правила експлуатації</li> <li>2. Професійний інвентар для клінінгових робіт. Правила експлуатації</li> <li>3. Миючі та дезінфікуючі засоби. Правила використання <i>Список рекомендованих джерел:</i></li> </ol> <p><i>Основні: 1-2, 4-5</i></p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	2
--	---	---

<p>здійснювати підбір та використання обладнання, інвентарю, засобів для клініку в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток ринку іноземної та вітчизняної клінінгового обладнання</li> <li>2. Вимоги до технічних груп професійного обладнання для виконання клінінгових робіт в готелях та правила його експлуатації</li> <li>3. Види прибирального інвентарю за експлуатаційними характеристиками</li> <li>4. Характеристика професійних м'яких та дезінфікуючих засобів для клінінгових робіт</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями:</i></p> <p><a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;  <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	<p style="text-align: center;">4</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Світові бренди професійного обладнання, що використовується для клініку в готелях</li> <li>2. Професійний інвентар – призначення, маркування, терміни експлуатації</li> <li>3. Асортимент м'яких та дезінфікуючих засобів для готелів</li> <li>4. Стандарти використання м'яких та дезінфікуючих засобів</li> </ol>	<p style="text-align: center;">2</p>

<p>Знати: стандарти здійснення хаускіпінгу у житловій групі приміщень готелів</p> <p>Вміти: здійснювати хаускіпінг у житловій групі приміщень готелів</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 7.5 Хаускіпінг у житловій групі приміщень готелів</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація служби Housekeeping в готелях</li> <li>2. Стандарти якості санітарного–гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі</li> <li>3. Технологічні цикли клінінгу у житловій групі приміщень: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання</li> <li>4. Організація білизняного господарства в готелі</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел: Основні:</i> 1-2, 4-5</p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	2
---	---	---

	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів Аналітичне</b></p> <p><i>опрацювання рекомендованих джерел за темами:</i></p> <p>1. Особливості організації служби Housekeeping в готелях різних типів та категорій 2. Технологія клінінгу номерів за видами робіт: поточне прибирання, генеральне прибирання, прибирання за вимогою/потребою</p> <p>3. Сучасні технології прибирання різних видів поверхонь: тканини, хутро, пластик, ламінат, скло, камінь, дерево, метал.</p> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	4
--	--	---

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація служби Housekeeping в готелях різних типів та категорій</li> <li>2. Планування клінінгу у номерному фонді, інших приміщеннях на поверсі</li> <li>3. Характеристика складових технологічних циклів прибиральних робіт у житловій групі приміщень: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення.</li> <li>4. Складові технологічних циклів прибиральних робіт у житловій групі приміщень</li> <li>5. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів (унітазів, біде, душових кабін, ванн)</li> </ol>	2
--	---	---

<p>Знати: стандарти здійснення клінінгових робіт у нежитлових групах приміщень готелів</p> <p>Вміти:</p>	<p align="center"><b>Лекція № 7.6 Хаускіпінг у нежитлових групах приміщень готелю</b> <i>План лекції</i></p> <p>Вимоги до санітарного–гігієнічного стану нежитлових груп приміщень</p> <p>Технологічні цикли клінінгу у нежитлових приміщеннях: поточне щоденне прибирання, проміжне прибирання, генеральне прибирання</p> <p>Правила поведінки персоналу під час виконання клінінгових робіт</p> <p><i>Список рекомендованих джерел: Основні: 1-2, 4-5</i></p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	<p align="center">2</p>
<p>здійснювати клінінгові роботи у нежитлових групах приміщень готелів</p>	<p align="center"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості організації служби клінінгу в нежитлових груп приміщень в готелях різних типів та категорій</li> <li>2. Технологія клінінгу у нежитлових груп приміщень за видами робіт: поточне прибирання, генеральне прибирання, прибирання за вимогою/потребою</li> <li>3. Правила виконання клінінгових робіт в нежитлових груп приміщень</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	<p align="center">4</p>

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <p>1. Організація прибиральних робіт в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях 2. Графіки виконання клінінгових робіт у нежитлових групах приміщень готелю 3. Правила поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт у нежитлових групах приміщень</p>	2
<p>Знати: стандарти якості клінінгових робіт у готелях</p> <p>Вміти: здійснювати контроль якості клінінгових робіт у готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 7.7 Контроль якості клінінгових робіт в готелі</b> <i>План лекції</i></p> <p>Система стандартизації клінінгу території та приміщень готелів державні, галузеві нормативні документи стандарти якості клінінгових робіт у готельних мережах внутрішні стандарти клінінгових робіт у готелях</p> <p>Види та організаційні форми контролю якості клінінгу</p> <p>Проведення контролюючих заходів клінінгових робіт <i>Список рекомендованих джерел: Основні: 1-2, 4-5</i></p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	2



	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <p>1. Види контролю якості клінінгових робіт у готелях    2. Процедура оформлення документації з оцінки якості клінінгових робіт    3. Контроль поведінки персоналу під час здійснення клінінгових процесів <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями:</i>  <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>;  <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</p>	4
--	--	---

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <p>1. Санітарні та технічні вимоги щодо утримання території та приміщень готелів  2. Реєстрація та фіксування результатів контролю санітарно-технічного стану території та приміщень готелів</p> <p>3. Організація аудиторських заходів контролю якості клінінгових робіт</p>	2
--	--	---

<b><u>Тема 8. Організація господарчих підрозділів в готелях</u></b>		
<b>Лекція № 8.1. Організація технічних підрозділів готелю</b>		
Знати: особливості організації технічних підрозділів в готелі	<p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність та значення організації роботи технічних підрозділів</li> <li>2. Організація енергетичного господарства</li> <li>3. Каналізаційна система у готелі</li> <li>4. Система електропостачання</li> <li>5. Організація систем вентиляції</li> <li>6. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готелю</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-2, 4-5</i></p> <p><i>Додаткові: 16</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 38</i></p>	4
Вміти: формулювати завдання технічних підрозділів в готелі	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Спеціалізація технічних підрозділів в готелях</li> <li>2. Завдання технічних підрозділів в готелях</li> <li>3. Енергозберігаючі заходи в готелях</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного</i></p>	4

навчання Moodle за посиланнями: <http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564>;  
<http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573> .

**Практичне заняття 1** Представлення

результатів теоретичного дослідження:

1. Організація технічних підрозділів в готелях
  2. Організація заходів щодо раціонального використання енергоносіїв
  3. Заходи безпеки використання енергоносіїв в готелях
  4. Організація каналізаційної системи в готелях
  5. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів
6. Організація санітарної служби у готелі

2

**Практичне заняття 2** Представлення

результатів теоретичного дослідження:

1. Організація каналізаційної системи в готелях
2. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів
3. Організація санітарної служби у готелі

2

<p>Знати: особливості організації технічних підрозділів у готелях</p> <p>Вміти: формулювати завдання технічних підрозділів в готелях</p>	<p align="center"><b>Лекція № 8.2 Організація служби постачання та складського підрозділу</b></p> <p><i>План лекції</i> 1. Організація роботи служби постачання в готелях 2. Організація закупівлі за групами товарів: сировина та продовольчі товари; непродовольчі товари</p> <p>Організація складського підрозділу в готелях <i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 7, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 28, 33</i></p>	<p align="center">2</p>
	<p align="center"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функції підрозділу постачання</li> <li>2. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання</li> <li>3. Функції складського підрозділу</li> <li>4. Правила складування та умови збереження: – сировини та продовольчих товарів</li> </ol>	<p align="center">2</p>
	<p>– матеріально-технічних одиниць</p> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a> .</i></p>	

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p><i>Представлення результатів теоретичного дослідження у вигляді презентацій:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Організація технологічного циклу постачання в готелі</i></li> <li>2. <i>Організація продовольчого постачання</i></li> <li>3. <i>Організація матеріально-технічного постачання</i></li> <li>4. <i>Правила та умови складування і збереження сировини та продовольчих товарів</i></li> </ol>	2
<p>Знати: професійні компетентності персоналу в готелях</p> <p>Вміти: визначати та підвищувати рівень компетентності персоналу</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Тема 9. Організація праці персоналу в готелі</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція № 9.1 Професійні компетентності персоналу</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Базові професійні компетентності персоналу</li> <li>2. Фактори формування професійних компетентностей працівника готелю</li> <li>3. Методи визначення рівня професійної компетентності працівника</li> <li>4. Стандарти виконаних робіт.</li> </ol> <p><i>Список рекомендованих джерел:</i></p> <p><i>Основні: 1-5</i></p> <p><i>Додаткові: 7, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 28, 33</i></p>	2

	<p style="text-align: center;"><b>Самостійна робота студентів</b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зовнішній вигляд як елемент професійної компетенції працівника готелю</li> <li>2. Організація та проведення інструктажів перед виконанням персоналом виробничих завдань</li> <li>3. Правила поведінки персоналу з гостями під час надання послуг <i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a></i></li> </ol>	4
--	--	---

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття Проведення</b></p> <p><i>круглого столу в рамках таких питань :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Професійні компетентності персоналу контактних підрозділів (професійні компетентності, особистісні якості)</i></li> <li>2. <i>Правила організації праці у готелях</i></li> <li>3. <i>Організаційна модель оцінки результатів роботи працівника готелю</i></li> </ol>	2
--	---	---

<p>Знати: особливості організації робочих місць в готелях</p> <p>Вміти: організувати заходи організації</p>	<p style="text-align: center;"><b>Лекція № 9.2 Організація робочих місць персоналу в готелях</b></p> <p><i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Класифікація робочих місць в готелі</li> <li>2. Особливості організації робочих місць персоналу</li> <li>3. Методи оцінки ефективності організації робочих місць (фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж) <i>Список рекомендованих джерел: Основні: 1-5</i></li> </ol> <p><i>Додаткові: 7, 11-15</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 28, 33</i></p>	2
<p>робочих місць в готелях</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>Самостійна робота студентів</i></b></p> <p><i>Аналітичне опрацювання рекомендованих джерел для поглиблення теоретичних знань за темами:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види робочого часу персоналу, особливості організації робочих місць</li> <li>2. Режим праці і відпочинку організаційних підрозділів працівників готелю</li> <li>3. Організаційні заходи щодо дотримання техніки безпеки підчас виконання робіт в готелі</li> </ol> <p><i>Перевірка теоретичних знань шляхом виконання завдань у системі дистанційного навчання Moodle за посиланнями: <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=1564</a>; <a href="http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573">http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</a></i></p>	4

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття</b></p> <p>Представлення результатів теоретичного дослідження:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологічне та організаційне оснащення робочого місця. Безпека на робочому місці.</li> <li>2. Режим робочого часу і відпочинку працівників готелів: <ul style="list-style-type: none"> <li>- адміністрації та менеджерів вищої ланки;</li> <li>- обслуговуючого персоналу;</li> <li>- спеціалістів;</li> <li>- технічного персоналу.</li> </ul> </li> <li>3. Обслуговування робочого місця</li> <li>4. Оцінка ефективності використання робочого часу працівників</li> </ol>	2
Підсумковий контроль - іспит письмовий		
<b>Всього по модулю</b>		<b>180/6</b>
<b>Разом</b>		<b>360/12</b>



### 3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

#### *Основний:*

1. *Бойко М.Г., Гонкало Л.М. Організація готельного господарства: Електронний підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 494 с.*
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Текст] : підруч. / О. Ю. Давидова ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. - 487 с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Вид. 3-ге, перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.
4. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: Підручник /О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. - 432 с.
5. *HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с.*

#### **Додатковий:**

6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. та доп.- Д.: Акор., 2008, -328 с.
7. *Гуляєва Н.М. Маркетинговий підхід до формування персоналу готелів. / Н.М. Гуляєва, О.В. Полтавська // Вісник КНТЕУ. - № 1, 2011. – С. 20 – 30*
8. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004) – 12 с.
9. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004). – 16 с.
10. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006). – 17 с.
11. Круль Г.Я.  
Основи готельної справи : навчальний посібник / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.

12. Мазаракі А. Інтернет-маркетинг у готельному бізнесі / А. Мазаракі, С. Мельниченко, М. Даниленко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2018. - № 5. - С. 46-58.

13. Мазаракі А. Детермінанти ревеню менеджменту в готельному бізнесі/ А. Мазаракі., М. Бойко, М. Кулик // Вісник КНТЕУ. – 2017. – №4(114). – С.66 -79.

14. Мельниченко С. Готельна мережа: вибір форми управління / С. Мельниченко, Т. Кудлай // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2017. - № 3. - С. 38-47.

15. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябев; Харк. нац. акад. міськ. госпва. - Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с.

16. Полтавська О.В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства/ О.В.Полтавська // Економіка і держава. – 2016. – № 11 – С. 25– 29.

17. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. 2-е видання, перероблене та доповнене. – К.: Альтерпрес, 2012. – 448 с.

#### **Інтернет-ресурсів:**

18. Асоціація малих готелів та апартаментів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.smallhotels.com.ua>.

19. Віртуальний консьєрж-сервіс (приклад: готель Прем'єр Палац [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://digitalsignage.ua/2014/02/virtual-concierge-service-in-premier-palace/>

20. Всі готелі України. Готелі Києва. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)

21. Допоміжні засоби / обладнання консьєрж-сервісу готелю (Digital Signage [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://digitalsignage.ua/2014/02/innovation-in-hotel-business/>
22. Європейський Стандарт Послуг (EuSS) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.eeigcertification.violettesun.su/euss/>.
23. Закон України “Про туризм” - № 324/95-ВР від 15.09.1995 (в редакції Закону на підставі № 2608-VI від 19.10.2010) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
24. Закон України «Про курорти» - № 2026 – III від 05.10.2000 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>
25. Іванов І.В., Панюков Д.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>
26. Індустрія гостинності: прогноз на 2019 рік. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [www.eu.com/UA/uk/Industries/](http://www.eu.com/UA/uk/Industries/)
27. Матеріали журналу „Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине”. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [www.hotelbiz.com.ua](http://www.hotelbiz.com.ua)
28. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.hotelstat.ru/assets/files/hotel%20docs/International%20hotel%20convention.pdf>
29. Міжнародний стандарт ISO 9001:2015.. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001\\_2015\\_DIS.htm](http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001_2015_DIS.htm) 30. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.rostourunion.ru/ZAKON/Megdunarodny/Megd%20hotel%20pravila.doc>

31. Офіційний сайт корпорації Marriott International [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ru.wikipedia.org/wiki/MarriottInternational>

32. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>

33. Прем'єр Інтернешнл – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.premierinternational.net/>

34. Прес-служба Державного агентства України з туризму та курортів – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/ua/services>

35. Про внесення змін до Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Постанова кабінету міністрів України від 26 липня 2018 р. N 607 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/KP180607.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP180607.html)

36. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) від 29 липня 2009 р. № 803 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009- %D0%BF](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF)

37. Професійний клінінг в готелях [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://www.iws.ua/ua/blog/klininh-na-autosorsinhu-v-hoteliakh>

38. Розвиток українського та світового готельного господарства [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/management/15286>

39. Innovation in hospitality and tourism. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.books.google.com.ua>

40. Stuff Magazine's "Hotel and restaurant business in Ukraine", available at: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.hotelbiz.com.ua](http://www.hotelbiz.com.ua)

Примітка: курсивом виділені джерела, наявні у бібліотеці КНТЕУ.