

**Державний вищий навчальний заклад
«Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор _____
«_____» _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація готельного господарства»

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа»

інститут, факультет: Факультет туризму

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»). 2021. 25 с.

Розробник:

Котенко Руслан Михайлович, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, кандидат історичних наук.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від ____ травня 2021 р., № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
01.03.2021 р.

Клапчук В.М.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від « ____ » _____ 20 ____ р., № ____

Голова
« ____ » _____ 2021 р.

Чорна Л.В.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 12,0		Нормативна	
Модулів – 3	Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа» (Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»)	Рік підготовки:	
Змістовий модуль – 3		2-й	2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання – Організація надання послуг гостинності в різних країнах світу (на вибір студента)			
Загальна кількість годин – 360		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: 5 аудиторних – 150 самостійної роботи студента – 210	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр</u>	3-4-й	
		3-4-й	
		Лекції	
		60 год.	20 год.
		Практичні, семінарські	
		0 год.	0 год.
		Лабораторні	
		90 год.	30 год.
		Самостійна робота	
		210 год.	310 год.
Індивідуальні завдання:			
20 год.			
Вид контролю: <u>залік</u> , <u>екзамен</u>			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 5/7;

для заочної форми навчання – 1/6.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок, щодо сутності і структури організації послуг гостинності, системи дій, спрямованих на виробництво, просування та реалізацію готельного продукту в типових та спеціалізованих закладах розміщення.

Завдання: вивчення форм, видів, напрямів та спеціалізацій готельної діяльності. Обґрунтування, планування та програмування діяльності підприємств гостинності. Організація виробництва та реалізації послуг закладів готельного господарства. Організація роботи щодо забезпечення якості послуг. Організація просування готельного продукту. Організація партнерських відносин. Організація дотримання безпеки праці. Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг гостинності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- суть предмету;
- складові послуг гостинності та їх характеристики;
- технологію гостинності та концепції гостинності;
- особливості сучасної цінової політики в індустрії гостинності;
- стандарти та сертифікацію послуг гостинності;
- організацію процесу виробництва послуг гостинності;
- організаційні форми підприємств готельного типу та їх структури;
- інноваційні форми надання послуг гостинності.

вміти:

- проектувати послуги гостинності, складати перспективні програми розвитку готельних підприємств;
- забезпечувати найбільш ефективно завантаження засобу розміщення;
- аналізувати нормативно-правові акти, що регламентують процес надання готельних послуг;
- організувати процес виробництва готельних послуг з врахуванням особливостей ринку;
- розробляти та впроваджувати інноваційні форми організації праці в закладах готельного господарства.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.

Тема 1. Вступ у спеціальність. Особливості підготовки фахівців сфери гостинності

Сфера гостинності, як подвоєний імпульс туризму і подорожей, інтеграційний елемент з усіма секторами світової економіки. Особливості підготовки фахівців готельного бізнесу в контексті шкіл підготовки, навчальних закладів та програми. Англійська школа туризму і менеджменту, ірландська вища готельна школа менеджменту, швейцарська школа готельного менеджменту (SHMS), французька методика підготовки фахівців туризму і гостинності, підготовка фахівців у галузі туризму в Німеччині, Австралії, досвід навчання професіоналів туризму в США. Аналіз вивчення досвіду підготовки фахівців в галузі туризму і сфери гостинності в провідних країнах світу переконливий досвід та доцільність ознайомлення студентів із основними моделями та програмами навчання, впровадження їх у практику вітчизняними освітніми туристичними закладами.

Тема 2. Поняття «гостинність» та еволюція її розвитку

Походження терміну гостинність, обґрунтування кореневого змісту слова з латинського *hospitium* (госпиції) та давньофранцузького *hospice* (госпис) а також похідного англійського – *hospitality* (гостинність). Поняття гостинності, як комплексної послуги, що характеризується визначеними споживчими властивостями, направлені на створення позитивного іміджу готельного підприємства, шляхом ефективного використання ресурсів гостинності, надання послуг високої якості, створенням комфортного середовища проживання.

Обґрунтування моделі гостинності через призму взаємовідносин в системі «гість-послуга-середовище».

Характеристика концепцій (гуманітарної, технологічної, функціональної, комерційної), гостинності визначення шляхів їх реалізації. Діагностика середовища гостинності та вплив на нього внутрішніх, зовнішніх чинників. Гостинність як категорія наукового та професійного використання.

Тема 3. Історичні аспекти розвитку сфери гостинності

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV століття н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Сучасний стан та перспективи розвитку світового готельного господарства в XXI ст. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення.

Тема 4. Легендарні особистості у розвитку індустрії гостинності

Найвидатніші готельєри світу: біографічні особливості життя, історія готельної кар'єри, новаційні підходи в обслуговуванні, організаційній структурі готельного господарства, хрестоматійні стратегії ведення бізнесу, створення готельних ланцюгів, запровадження «Кодексу поведінки обслуговуючого персоналу», спеціалізації готельних підприємств, в сукупності здійснивши визначний вплив на світову індустрію гостинності.

Тема 5. Державне регулювання готельної справи України

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.

Тема 6. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Тема акцентує увагу на таких аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання таких документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Тема 7. Готельні підприємства: поняття, класифікація, типізація

Готельне підприємство, загальні особливості функціонування. Основні засоби розміщення – готелі та мотелі, додаткові засоби розміщення – кемпінги, інші колективні та індивідуальні засоби розміщення. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств – готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, інших країн. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Сучасні підходи до класифікації, головні критерії та чинники.

Типізація готельних підприємств, як метод наукового узагальнення. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств.

Тема 8. Функціональне призначення готелів

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів за функціональним спрямуванням: умови для ночівлі, організації харчування, побутового обслуговування. Функціональна характеристика готелі ділового призначення, готелів для екскурсійного туризму, готелів типу кондомініум, таймшер, казино-готелів, інших спеціалізованих готельних підприємств, таких як, ротель, ботель, флотель, бото та флото-кемпінги, флайтель, лотель.

Тема 9. Типологія гостей в готелі

Метою робота персоналу готелю є створення позитивної невимушеної атмосфери, організації фізичного та психологічного комфорту для гостей. Для

організації належного психологічного мікроклімату необхідно визначити психологічний портрет гостя («ентузіаст», «аналітик», «активіст», «добряк»), з метою застосовувати ті чи інші поведінкових стандартів.

Визначення основних груп скарг, правильне застосування методів та технологічних схем їх усунення.

Тема 10. Класифікація готелів в Україні

Процес класифікації готельного господарства в Україні базується на – ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Де визначено критерії класифікації готельного господарства України. Новітні підходи, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до готелів від категорії 5 зірок до 1 зірки.

Тема 11. Житлова група приміщень в готелі

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

Тема 12. Нежитлові приміщення в готелі

Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень, комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей тощо.

Тема 13. Інтер'єр в готелі

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

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 14. Готельний продукт як базова складова сфери гостинності

Розглядає готельний продукт із позиції економічної теорії. Характеристики, специфіка, складові та рівні комплексного готельного продукту. Готельна послуга як процес взаємодії споживача й виконавця, з метою задоволення потреб гостюючих в розміщенні, харчуванні й додаткових послугах, а також в одержанні прибутку. Готельний продукт як результат господарської, інтелектуальної, сервісної діяльності виконавця, створюваний для задоволення споживача в процесі надання послуги. Організація продажів готельного продукту як ключовий елементом готельного бізнесу. Форми реалізації – комітмент, елотмент, без виключне та пріоритетне бронювання.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Тема 15. Технології готельних послуг

Характеристика готельних технологій. Основний технологічний процес споживання готельних послуг. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг.

Тема 16. Організація служби прийому і розміщення в готелі

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення в готельному господарстві. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування гостей. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація процесу бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та 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».

Тема 17. Організація служби обслуговування і експлуатації номерного фонду

Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях.

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Тема 18. Організація сервісних служб готелю

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. В структуру служби побутового обслуговування відносимо перукарні, різноманітні кіоски, пральні, пункти прокату автотранспортних засобів та інші об'єкти сервісного забезпечення проживаючих.

Служба інформаційного забезпечення включає весь спектр послуг з організації конференцій, симпозіумів, інших заходів ділового характеру. Для належного забезпечення функціонування сервісних служб визначається штатний план посадових одиниць їх обов'язки та модель організації роботи.

Тема 19. Організація служби харчування в готелі

Харчування належить до групи основних послуг готелю. Тому організація служби харчування потребує ретельного вивчення. Розгляд та характеристика вимог, щодо надання послуг харчування в готелях у відповідності до нормативно-законодавчої бази. Типи, види, місткість підприємств харчування, підходи до застосування тарифної політики. Види харчування гостей, методика організації обслуговування гостей в номерах.

Тема 20. Організація інженерно-технічної служби в готелі

Інженерно-технічна служба належить до неконтактних служб готелю, тим не менше відіграє важливу складову в належному функціонуванні підприємства. Вірний вибір структури, функціональний склад персоналу інженерно-технічних служб забезпечує постійну роботу закладу розміщення, а також запобігає різноманітним небезпечним проявам технічного характеру, дотримання умов ДБН В. 2.2-20:2008 «Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі».

Тема 21. Організація роботи служби безпеки готелю

Розгляд структури, чисельності, складу служби безпеки, основних завдань в готельному підприємстві. Визначення функцій служби безпеки, секторних обов'язків та відповідальності працівників. Характеристика заходів та засобів направлених на забезпечення безпеки в готелі. Розгляд можливих надзвичайних ситуацій та визначення механізму попередження та швидкого усунення.

Тема 22. Організація служби маркетингу та продаж

Готельний маркетинг як система управління та організації діяльності готелю. Функції та завдання сучасного маркетингу готельних послуг. Заходи з управління маркетинговою діяльністю готелю. Рівні маркетингових служб готелю їх підрозділи. Визначення проблем та постановка цілей, розробка етапів маркетингових досліджень. Методи збору інформації та її використання в маркетингових дослідженнях.

Тема 23. Організація співпраці готелю з туроператорами

Характеристика форм роботи, зміст та специфіка договірних відносин між направляючим туристичним підприємством та готелем. Форвардні контракти. Схеми дисконту, що застосовуються в партнерських відносинах. Документальне оформлення операцій за різновидами угод.

Тема 24. Організація надання додаткових послуг в готелі

Основні послуги, що надаються безкоштовно: нічна побудка, виклик швидкої допомоги, користування медичною аптечкою першої допомоги, доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції, збереження ручного багажу, збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Тема 25. Організація дозвілля, відпочинку та розваг в готелі

Вплив анімаційної складової діяльності готелю на його завантаженість. Характеристика завдань дозвілля: розвиток культури, створення позитивного настрою, відновлення духовних та фізичних сил людини та ін. Класифікація дозвілля за видом, періодичністю, напрямом. Склад та завдання анімаційної служби готелю. Види культурно-пізнавальні анімаційні програми готелю.

Тема 26. Організація конференцій в готелі

Методи та підходи до проектування, організації та проведення конференції, семінарів, симпозіумів, круглих столів, тренінгів. Структуру приміщень ділового призначення різних типів – зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, навчальні аудиторії, різні типи ресторанів, відділення зв'язку і банків, та ін. Умови забезпечення необхідним обладнанням, технічними засобами акустики, зв'язку, синхронного перекладу на різні мови, зручними меблями та ін.

Тема 27. Організація інформаційного забезпечення в готелі

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій, забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників, організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей.

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 28. Формування управлінських структур на підприємствах готельного господарства

Побудова організаційно-функціональної структури управління, як основний етап в організації праці готельного підприємства. Принципи організації системи управління готельним підприємством, етапи формування організаційної структури. Поняття та взаємозв'язок рівнів, ланок та зв'язків управління. Аналіз типів, визначення переваг та недоліків організаційно-управлінських структур в сфері гостинності: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, продуктова, матрична.

Тема 29. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готелю

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства.

Тема 30. Організація роботи працівників готелю

Складові посадової інструкції: функції, завдання, вимоги. Схеми посадової інструкції: загальні положення, обов'язки працівника та права, кваліфікаційні вимоги, форми відповідальності.

Графіки виходу на роботу, що застосовуються на підприємствах готельного господарства: лінійний, стрічковий (ступінчастий), підсумкового обліку робочого часу, двобригадний, комбінований. Застосування форм організації праці: індивідуальна, бригадна. Види виробничих бригад: спеціалізовані, комплексні, наскрізні.

Тема 31. Робочий час працівників готелю

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.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і

проектований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Тема 32. Раціональна організація праці в готелі

Раціональна організація праці – суть, завдання. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце – зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

Тема 33. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

Тема 34. Мотивація праці працівників готелю

Мотивація як сукупність внутрішніх і зовнішніх сил, що здійснюють стимулювання людини до діяльності. Класифікація системи потреб за природою, суб'єктом вияву, визначеністю, характером і причиною виникнення.

Змістові та прецесійні теорії мотивації: теорія ієрархії потреб, теорія Альдерфера, теорія двох факторів Герцберга, теорія набутих потреб Мак-Клелланда, теорія очікувань, теорія справедливості, теорія мотивації Портера-Лоулера.

Види стимулювання: моральне, соціальне, матеріальне. Фактори системи стимулювання.

Тема 35. Атестація персоналу готелю

Характеристика окремих підходів, процедур та методів щодо організації та проведення оцінки персоналу. Порівняння прямого та опосередкованого методу оцінки персоналу, методики оцінки за допомогою шкал, графоаналітичний метод, метод альтернативних характеристик, метод самооцінки, оцінка на основі конкретно доведених цілей, методи комплексної оцінки ділових і професійних якостей та ін.

Характеристика основних видів атестації персоналу: підсумкового, проміжного та спеціального.

Тема 36. Культура праці в готелі

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

Тема 37. Організація процесом управління готелем

Розгляд основних груп методів відносяться: економічні, організаційно-адміністративні, соціально-психологічні. Стиль керівництва як стійка система способів, методів, форм практичної діяльності управлінця в процесі підготовки і реалізації управлінських рішень. Характеристика стилів управління: авторитарного, демократичного, ліберального, та ін. Метод визначення стилю управління запропонований Р. Блейкомном, Д. Моутоном.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі			інд.	с.р.	
		л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1													
Змістовий модуль 1. Основи організації готельного господарства													
Тема 1. Вступ у спеціальність. Особливості підготовки фахівців сфери гостинності	2	2											
Тема 2. Поняття «гостинність» та еволюція її розвитку	2	2					2	2					
Тема 3. Історичні аспекти розвитку сфери гостинності	12	2				10	10						10
Тема 4. Легендарні особистості у розвитку індустрії гостинності	10					10	10						10
Тема 5. Державне регулювання готельної справи	13	2		6		5	12			2			10
Тема 6. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності	13	2		6		5	10						10
Тема 7. Готельні підприємства: характеристика, класифікація, типізація	15	4		6		5	14	2		2			10
Тема 8. Функціональне призначення готелів	5					5	10						10
Тема 9. Типологія гостей в готелі	5					5	10						10
Тема 10. Класифікація готелів в Україні	5					5	10						10
Тема 11. Житлова група приміщень в готелі	10	4		6			6	2		4			
Тема 12. Нежитлові приміщення в готелі	4	4											
Тема 13. Інтер'єр в готелі	10	4		6			2			2			

Тема 14. Готельний продукт як базова складова сфери гостинності	4	4				12	2					10
Разом за змістовим модулем 1	110	30		30		50	108	8		10		90
Змістовий модуль 2. Організація надання готельних послуг												
Тема 15. Технології готельних послуг	14	4				10	12	2				10
Тема 16. Організація служби прийому і розміщення в готелі	13	2		6		5	14	2		2		10
Тема 17. Організація служби обслуговування та експлуатації номерного фонду	15	2		8		5	14	2		2		10
Тема 18. Організація сервісних служб готелю	10					10	10					10
Тема 19. Організація служби харчування в готелі	11	2		4		5	14	2		2		10
Тема 20. Організація інженерно-технічної служби в готелі	13	2		6		5	12			2		10
Тема 21. Організація служби безпеки готелю	5					5	10					10
Тема 22. Організація служби маркетингу та продаж	5					5	10					10
Тема 23. Організація співпраці готелю з туроператорами	5					5	10					10
Тема 24. Організація надання додаткових послуг в готелі	5					5	10					10
Тема 25. Організація дозвілля, відпочинку та розваг в готелі	5					5	5					5
Тема 26. Організація конференцій в готелі	5					5	5					5
Тема 27. Організація інформаційного забезпечення в готелі	18	2		6		10	12			2		10
Разом за змістовим модулем 2	124	14		30		80	138	8		10		120

Змістовий модуль 3. Організація праці на підприємстві готельного господарства											
Тема 28. Формування управлінських структур на підприємствах готельного господарства	20	4		6		10	16	2		4	10
Тема 29. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готелю	18	2		6		10	12			2	10
Тема 30. Організація роботи працівників готелю	15	4		6		5	14	2		2	10
Тема 31. Робочий час працівників готелю	11	2		4		5	10				10
Тема 32. Раціональна організація праці в готелі	10					10	10				10
Тема 33. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	10					10	10				10
Тема 34. Мотивація праці працівників готелю	11	2		4		5	12			2	10
Тема 35. Атестація персоналу готелю	11	2		4		5	10				10
Тема 36. Культура праці в готелі	10					10	10				10
Тема 37. Організація процесом управління готелем	10					10	10				10
Разом за змістовим модулем 3	126	16		30		80	114	4		10	100
Всього годин	360	60		90		210	360	20		30	310

Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1.	Ліцензування, стандартизація та сертифікація готельних послуг	6	2
2.	Нормативно-правове регулювання готельної діяльності	6	0
3.	Визначення основних вимог та рівня комфорту готелю	6	2
4.	Призначення та функціональне використання приміщень в готелі	6	4

5.	Матеріально-технічна база, інтер'єрна та екстер'єрна стилістика готелів Івано-Франківщини	6	2
6.	Порядок бронювання, прийому та розміщення в готелі	6	2
7.	Менеджмент прибирання номерів в готелі	8	2
8.	Організація харчування гостей готелю	4	2
9.	Управління складськими, офісними приміщеннями в готелі	6	2
10.	Інформація в готелі: оформлення та використання	6	2
11.	Розробка організаційної структури і штатного розпису готелю	6	4
12.	Розробка посадових інструкцій працівників готелю	6	2
13.	Розробка графіків роботи персоналу готелю	6	2
14.	Засвоєння методів вивчення робочого часу Розробка хронометражу, фотографії робочого часу	4	0
15.	Розробка процесу стимулювання праці працівників готельного підприємства	4	2
16.	Підсумкове заняття. Ділова гра «Оцінка персоналу готелю»	4	0
	Всього:	90	30

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		ДЕННА	ЗАОЧНА
1	Тема 3. Історичні аспекти розвитку сфери гостинності	10	10
2	Тема 4. Легендарні особистості у розвитку індустрії гостинності	10	10
3	Тема 5. Державне регулювання готельної справи	5	10
4	Тема 6. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності	5	10
5	Тема 7. Готельні підприємства: характеристика, класифікація, типізація	5	10
6	Тема 8. Функціональне призначення готелів	5	10
7	Тема 9. Типологія гостей в готелі	5	10
8	Тема 10. Класифікація готелів в Україні	5	10
9	Тема 14. Готельний продукт як базова складова сфери гостинності	0	10
10	Тема 15. Технології готельних послуг	10	10
11	Тема 16. Організація служби прийому і розміщення в готелі	5	10
12	Тема 17. Організація служби обслуговування та експлуатації номерного фонду	5	10
13	Тема 18. Організація сервісних служб готелю	10	10
14	Тема 19. Організація служби харчування в готелі	5	10
15	Тема 20. Організація інженерно-технічної служби в готелі	5	10

16	Тема 21. Організація служби безпеки готелю	5	10
17	Тема 22. Організація служби маркетингу та продаж	5	10
18	Тема 23. Організація співпраці готелю з туроператорами	5	10
19	Тема 24. Організація надання додаткових послуг в готелі	5	10
20	Тема 25. Організація дозвілля, відпочинку та розваг в готелі	5	5
21	Тема 26. Організація конференцій в готелі	5	5
22	Тема 27. Організація інформаційного забезпечення в готелі	10	10
23	Тема 28. Формування управлінських структур на підприємствах готельного господарства	10	10
24	Тема 29. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готелю	10	10
25	Тема 30. Організація роботи працівників готелю	5	10
26	Тема 31. Робочий час працівників готелю	5	10
27	Тема 32. Раціональна організація праці в готелі	10	10
28	Тема 33. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	10	10
29	Тема 34. Мотивація праці працівників готелю	5	10
30	Тема 35. Атестація персоналу готелю	5	10
31	Тема 36. Культура праці в готелі	10	10
32	Тема 37. Організація процесом управління готелем	10	10
Всього:		210	310

9. Індивідуальні завдання

1. Готельне господарство світових регіонів (Африка, Америка, Східна Азія, район Тихого океану, Європа, Близький Схід).
2. Сучасний стан готельного господарства України.
3. Характеристика основних типів готелів у світовій практиці.
4. Закордонний досвід типізації готелів.
5. Місцезнаходження як фактор впливу на тип готелю.
6. Характеристика основних вимог до готелів.
7. Обслуговуючий контингент як фактор впливу на тип готелю.
8. Строк перебування як фактор впливу на тип готелю.
9. Особливості організації ділових готельних господарств.
10. Особливості організації транзитних готельних господарств.
11. Особливості організації сімейних готельних господарств.
12. Особливості організації курортних готельних господарств.
13. Особливості організації туристично-екскурсійних готельних господарств.
14. Особливості організації спеціалізованих туристичних готельних господарств.
15. Особливості організації туристично-спортивних готельних господарств.
16. Особливості організації засобів розміщення для масового туризму.
17. Французька система класифікації готельних господарств.
18. Основні вимоги до класифікації готельних господарств.
19. Комфортність - якісна характеристика номеру.
20. Сучасні вимоги до персоналу готельних господарств різних типів.

21. Характеристика єдиних вимог до всіх типів готельних господарств.
22. Порядок встановлення категорійності номеру.
23. Основні умови і порядок атестації готельних господарств в Україні.
24. Особливості організації приміщень житлової групи у готелях різних типів.
25. Основні вимоги до організації номерного фонду готельних господарств різної категорійності.
26. Функціональні зони вестибюльної групи приміщень готельного господарства.
27. Організація приміщення складської групи готельного господарства великої місткості.
28. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства.
29. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення у готельних господарствах.
30. Організація зон відпочинку для мешканців готельного господарства.
31. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування в готельному господарстві.
32. Ресторанне господарство як складова частина індустрії туризму.
33. Особливості організації харчування туристів у різних типах готельних господарств.
34. Організація праці ресторанів у готелях ділового призначення.
35. Організація праці барів при готельних господарствах.
36. Атестація підприємств ресторанного господарства при готельних господарствах.
37. Закордонний досвід організації харчування туристів.
38. Особливості харчування туристів із країн Азії.
39. Особливості харчування туристів із країн Близького Сходу.
40. Контроль якості і утримання номерного фонду готельного господарства.
41. Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу під час виконання прибиральних робіт.
42. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.
43. Поняття обслуговування як діяльності виконавця у безпосередньому контакті зі споживачем послуг.
44. Різноманітні послуги, що надаються в готельному господарстві.
45. Закордонний досвід організації додаткових послуг у готельному господарстві.
46. Соціально-культурні послуги в готельному господарстві.
47. Організація продажу туристичних послуг.
48. Особливості прийому іноземних туристів.
49. Організація служби обслуговування в п'яти- і чотиризіркових готелях.
50. Організація надання безкоштовних основних послуг у готельному господарстві.
51. Організація побутових послуг при готелі і способи їхнього розширення.
52. Організація автотранспортного обслуговування при готелях.
53. Організація авіатранспортного обслуговування туристів.

54. Договірні взаємовідносини між готельним господарством і автотранспортним підприємством із обслуговування туристів.
55. Організація телефонного зв'язку в готелях.
56. Телефонний сервіс і його значення.
57. Значення інформаційного обслуговування в готельному господарстві.
58. Рекламно-інформаційна діяльність на макрорівні і мікрорівні.
59. Організація додаткових послуг у ресторанах при готелях.
60. Організація обслуговування туристів у ресторанах типу «шведської лінії».
61. Організація обслуговування за типом кейтерингу.
62. Автоматизація процесу прийому і розміщення в готелях.
63. Значення автоматизації технологічних процесів у готельному господарстві.
64. Порядок бронювання і резервування місць у готелях.
65. Закордонний досвід бронювання і резервування місць у готелях.
66. Психологія обслуговування в готельному господарстві.
67. Естетика готельного господарства.
68. Культура поведінки працівників готелю.
69. Соціально-економічна роль реклами.
70. Засоби масової інформації як вид реклами в готельному господарстві.
71. Паблікрейшинг як основний засіб реклами в сучасних умовах.
72. Міжнародні ярмарки і їхнє значення.
73. Закордонний досвід організації реклами в готельному господарстві.
74. Методи вивчення попиту.
75. Попит як соціально-економічна категорія.
76. Попит на послуги готельного господарства.
77. Вплив цінового фактора на попит готельних послуг.
78. Особливості продовольчого постачання в сучасних умовах.
79. Особливості матеріально-технічного постачання в сучасних умовах.
80. Особливості укладання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності.
81. Складське господарство і його функціональне призначення.
82. Умови збереження матеріальних цінностей у готельному господарстві.
83. Організація праці складських приміщень у готельному господарстві.
84. Характеристика транспортних засобів, що використовуються в готельному господарстві.
85. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.
86. Організація праці з нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів.
87. Стан матеріально-технічної бази готельного господарства.
88. Джерела фінансування матеріально-технічної бази готельного господарства в сучасних умовах.
89. Організація метрологічної служби в готельному господарстві.
90. Основні вимоги до санітарного стану приміщень і навколишньої території готельного господарства.
91. Облік витрат води і шляхи її економії в готельному господарстві.

92. Основні вимоги до користування внутрішнім каналізаційним обладнанням.
93. Організація регулювання системи опалення і способи економії тепла.
94. Характеристика системи вентиляції в готельному господарстві.
95. Організація внутрішнього зв'язку в готельних господарствах у сучасних умовах.
96. Організація праці диспетчерських служб у готельному господарстві.
97. Тип меблів і їхнє розміщення в номерах готельного господарства.
98. Інтер'єр вестибульної групи приміщень.
99. Інтер'єр віталень, холів.
100. Освітлення природне і штучне в інтер'єрі.
101. Освітлювальна архітектура інтер'єру.
102. Психологічний вплив кольору на людину.
103. Кольорове рішення приміщень житлової групи в готельних господарствах.
104. Озеленення приміщень готельного господарства.
105. Декоративно-монументальний розпис в інтер'єрі.
106. Декоративно-монументальні вітражі в інтер'єрі.
107. Скульптура в інтер'єрі.
108. Декоративні тканини в інтер'єрі.
109. Скорочення тривалості робочого часу працівників готельного господарства.
110. Відхилення від нормального робочого часу в готельному господарстві.
111. Особливості організації праці в готельному господарстві.
112. Норми праці в готельному господарстві.
113. Естетика праці.
114. Творча активність персоналу і її вплив на результати праці.
115. Раціоналізація і винаходи.
116. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
117. Порядок проведення фотографії робочого часу та її аналіз.
118. Організація нормування праці у готельному господарстві.

10. Методи навчання

1. Група методів організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

1.1. Підгрупа за джерелом передачі навчальної інформації:

- словесні методи – розповідь, пояснення, бесіду, лекцію.
- наочні методи – ілюстрація, демонстрація
- практичні методи: досліди, лабораторні роботи.

1.2. Підгрупа за логікою передачі та сприймання навчальної інформації:

- Індуктивні методи. Втілюються за принципом: від часткового до загального, від конкретного до абстрактного.
- Дедуктивний метод активніше розвиває абстрактне мислення, сприяє засвоєнню навчального матеріалу на основі узагальнень.

1.3. Підгрупа за ступенем самостійного мислення студентів у процесі оволодіння знаннями, формуванням умінь і навичок:

- репродуктивні методи – відтворена репродукція як засіб повторення готових зразків або робота за готовими зразками;
- творчі, проблемно-пошукові методи визначають порівняно вищий щабель процесу навчання, особливо там, де він організований на вищому, ніж у масовій школі, рівні. Проблемно-пошукова методика, на відміну від репродуктивної, пояснювально-ілюстративної, має спиратися на самостійну, творчу пізнавальну діяльність студентів.

1.4. Підгрупа за ступенем керівництва навчальною роботою:

- навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота в аудиторії;
- самостійна робота студентів поза контролем викладача – самостійна робота вдома.

2. Група методів стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

2.1. Підгрупа методів стимулювання інтересу до навчання:

- створення ситуації інтересу при викладанні того чи іншого матеріалу;
- ділові ігри як метод для стимулювання та формування інтересу до знань (ігри-подорожі, вікторини тощо);
- навчальні дискусії як інтерес до предмету;
- аналіз життєвих ситуацій як метод застосування теоретичних знань на практиці.

2.2. Підгрупа методів стимулювання обов'язку й відповідальності:

- вимоги до вивчення предмета (орфографічні, дисциплінарні, організаційно-педагогічні). Їх виконання привчає студентів до дисциплінованості, що є головним у використанні цих методів, хоча даний аспект вивчено в дидактиці недостатньо;
- заохочення та покарання в навчанні: оцінка студента за успіхи, усне схвалення та осуд педагога. Внутрішній закон кожного педагога – не користуватись антипедагогічними прийомами: виведення з заняття, виставлення негативної оцінки за поведінку, фізичне покарання тощо.

3. Група методів контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції та взаємокорекції:

- соціальні, пов'язані з готовністю брати на себе відповідальність, бути активним у прийнятті рішень у суспільному житті, у врегулюванні конфліктів ненасильницьким шляхом, у функціонуванні й розвитку демократичних інститутів суспільства;
- полікультурні – стосуються розуміння несхожості людей, взаємоповаги до їхньої мови, релігії, культури тощо;
- комунікативні – передбачають опанування важливого в роботі та суспільному житті усного й писемного спілкування, оволодіння кількома мовами;
- інформаційні, зумовлені зростанням ролі інформації в сучасному суспільстві та передбачають оволодіння інформаційними технологіями, уміннями здобувати, критично осмислювати та використовувати різноманітну інформацію;

- саморозвитку та самоосвіти, пов'язані з потребою та готовністю постійно навчатися як у професійному відношенні, так і в особистому та суспільному житті;
- компетенції, що реалізуються у прагненні та здатності до раціональної продуктивної, творчої діяльності.

4. Група бінарних, інтегрованих (універсальних) методів навчання:

- бінарні – подвійні, коли метод і форма зливаються в єдине ціле або два методи поєднуються в один;
- інтегровані (універсальні) – це поєднання трьох-п'яти методів у єдине ціле під час організації навчання.

11. Методи контролю

- 1) усне, опитування на лабораторних заняттях;
- 2) письмова перевірка лабораторних робіт;
- 3) індивідуальні завдання.
- 4) залік, екзамен.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Залік

Поточне тестування та самостійна робота										Сума
Поточний контроль Лабораторні завдання							Тестовий контроль			
Лаб 1	Лаб 2	Лаб 3	Лаб 4	Лаб 5	Лаб 6	Лаб 7	TK-1	TK-2		
10	10	10	10	10	10	10	15	15		
Max= 70							Max= 30		100	

Екзамен

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тестовий контроль (екзамен)	Сума	
Поточний контроль Лабораторні завдання							Тестовий контроль					
Лаб 8	Лаб 9	Лаб 10	Лаб 11	Лаб 12	Лаб 13	Лаб 14	Лаб 15	Лаб 16	TK-1			TK-2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	25	100
Max= 45							Max= 30		25	100		

Виконання курсової роботи (згідно затверджених тем)

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума
50	25	25	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового	для заліку

		проекту (роботи), практики	
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

1. Готельно-ресторанна справа (самостійна робота студентів) : Навчально-методичний посібник / [Клапчук В.М. та ін] / [За ред. проф. В.М. Клапчука] / Факультет туризму ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. 408 с.
2. Котенко Р.М. Лабораторний практикум-тренінг з організації готельного господарства : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Територія друку, 2015. 102 с.
3. Котенко Р.М. Інструктивно-методичні матеріали для самостійної роботи студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Івано-Франківськ : Територія друку, 2015. 40 с.

14. Рекомендована література

Базова

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие. К.: Дакор, 2006. 288 с.
2. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ: Дакор, 2008. 328 с.
3. Іванова, Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навчальний посібник. Львів : Львівської комерційної академії, 2012. 216 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: ученик. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 1071 с.
5. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2011. 368 с.
6. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012. 346 с.
7. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ: Вища школа, 2001. 237 с.
8. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: ученик. М. : Академия, 2010. 208 с.

9. Мальська М. П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. Київ: Знання, 2008. 661 с.
10. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
11. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2010. 388 с.
12. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. 3-тє видання. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 344 с.

Допоміжна

13. Писаревський І.М., Рябєв А.А. Матеріально-технічна база готелів: підручник. Харків, 2010. 286 с.
14. Пуцентейло, П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2007. 344 с.
15. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: підручник. Київ: Кондор, 2009. 408 с.
16. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ: Альтпрес, 2009. 447 с.
17. Сологуб Ю.І. Інфраструктура готельного та ресторанного господарства: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2012. 61 с.
18. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие. М. : Юніті-Дана, 2002. 607 с.
19. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник / Мунін Г.Б. та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. Київ: Ліра-К, 2005. 520 с.