**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою Державного університету «Житомирська політехніка»

протокол від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. №\_\_

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

для самостійної роботи студентів

з навчальної дисципліни

**«ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»**

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

факультет бізнесу та сфери обслуговування

кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Рекомендовано на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

06 вересня 2023 р., протокол № 08

Розробник: асистент ЯРМОЛЮК Діна

Житомир

2023

Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів з курсу «Вступ до гостинності» для студентів першого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» – Житомир, Житомирська політехніка, 2023. – 41 с.

**Укладач:**

Ярмолюк Діна, асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

**Рецензенти:**

к.е.н., доц. кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій Світлана БІРЮЧЕНКО

старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Віталіна КАЛЕНСЬКА

# ЗМІСТ

[Вступ 4](#_TOC_250004)

1. [Мета та завдання навчальної дисципліни “Вступ до гостинності ” 5](#_TOC_250003)
2. [Опис навчальної дисципліни “Вступ до гостинності ” 8](#_TOC_250002)
3. [Методика проведення практичних занять та активізації процесу навчання 20](#_TOC_250001)
4. Плани завдань для самостійної роботи з дисципліни “Вступ до гостинності ” 23
5. Збірник завдань для практичних занять 86
6. Екзаменаційні питання з дисципліни “Вступ до гостинності” 98

[Список рекомендованої літератури 100](#_TOC_250000)

# ВСТУП

У Державному університеті «Житомирська політехніка» здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти за галуззю знань 24 “Сфера обслуговування” спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітнього рівня “бакалавр”. Адже готельно-ресторанна справа як одна із високорентабельних галузей світової економіки повинна стати провідним напрямом економічного та соціального розвитку України, зокрема і на регіональному рівні. Однією з провідних дисциплін спеціальності 241 “Готельно- ресторанна справа” по праву вважається “Вступ до гостинності”.

Гостинність є такою специфічною людською соціальною якістю, яка здавна притаманна усім народам у різних формах вияву, характеризуючись різним ступенем розвиненості в залежності від соціально-економічного устрою життя людей. Вона завжди виступала не лише засобом неформальних стосунків людей, а й гарантованою формою забезпечення людини притулком, теплом і турботою, виявом довіри, прихильності, співпереживання, милосердя, взаєморозуміння – саме це складає глибинну сутність природи людини і визначає характер не лише міжособистісних, а й загалом усіх соціальних зв’язків. Гостинність є органічною складовою загальнолюдської культури й моральної культури спілкування, посідає важливе місце у системі стереотипів корпоративної комунікативності, службового етикету, моральних принципів, професійної етики тощо. Тож гостинність правомірно вважати притаманну конкретному соціумові модель поведінки, сформовану на основі усталених звичаїв, традицій, локальних норм моралі і права та інших суспільних установок.

Знання історії вітчизняної гостинності майбутніми фахівцями готельно-ресторанної справи важливе з огляду на її роль і значення як невід’ємного атрибуту сервісної діяльності, характерні особливості якої починають зримо виявлятися на вітчизняних теренах в ХІХ ст. в процесі становлення індустрії гостинності. Індустрія гостинності як одна з найбільш динамічних та високоприбуткових галузей світової економіки, стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України, джерелом створення нових робочих місць та генератором зайнятості населення. Надаючи послуги гостинності, передусім розміщення та харчування, підприємства готельно-ресторанної сфери виконують не тільки важливу соціально-економічну роль, а й репутаційну функцію. Причому як з точки зору презентації національної культури, так і з точки зору презентації бізнесових можливостей. Висока концентрація сучасних готельних підприємств, глобальних готельних мереж характеризує ступінь інтеграції країни у світову економіку, рівень її міжнародної ділової активності, інвестиційної привабливості.

Таким чином, успішне становлення галузі на новий рівень функціонування значною мірою визначається якістю, ступенем підготовки кадрів, готових до професійної діяльності на різних ланках управління в готельно-ресторанному господарстві – фахівців, озброєних новітніми досягненнями науки, таких, що приймають ефективні, виважені професійні рішення, планують діяльність і реалізовують ідеї по-новому.

# МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ ”

***Метою*** викладання навчальної дисципліни “Вступ до спеціальності” є формування системи теоретичних знань з проблем та перспектив розвитку індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; знайомство з професійною термінологією.

Основними ***завданнями,*** що мають бути вирішені в процесі вивчення дисципліни, є теоретична підготовка студентів із наступних питань:

* загальні поняття з туризму, менеджменту готельного, курортного та ресторанного сервісу;
* історичні етапи становлення індустрії гостинності;
* нормативно-правові засади туристської діяльності;
* основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності та туризмі;
* роль туризму в соціально-економічному розвитку країни.

У результаті вивчення дисципліни студенти *повинні уміти*: знаходити оптимальні рішення, реалізація яких передбачається як у поточному періоді, так і в перспективі з метою розширення асортименту послуг і впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства; виробляти оптимальні стратегічні рішення, забезпечуючи стійку роботу колективу; набути навичок використання теоретичних знань у практичній діяльності; самостійно працювати з економічною літературою та електронними джерелами мережі Інтернет; грамотно підбирати і використовувати інформацію періодичної преси, нормативно-правову літературу та довідково-правові системи; уміти вести дискусії, грамотно аргументуючи свою точку зору, з питань господарської діяльності ресторанного закладу; забезпечувати високий рівень трудової, виробничої дисципліни; забезпечувати культуру процесів управління, культуру умов праці; сприяти піднесенню кваліфікаційного рівня працівників, вивченню іноземних мов і оволодіння прогресивними засобами обслуговування клієнтів; сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати за новаторські ідеї.

# ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ ”

**Лекційні заняття**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | | Тема заняття та короткий зміст | Кількість  годин | |
| ДФН | ЗФН |
| **Модуль 1**  **Індустрія гостинності та її соціально-економічна роль у розвитку готельно-ресторанної справи** | | | | |
| 1. | **Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності** Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі. Модель та основні концепції гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. “Гість” як головний об’єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні. | | 2 | 0,5 |
| 2. | **Тема 2. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція**  Зміст основних понять готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії. Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі. Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика основних служб готелю. Принципи діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства. Використання автоматизованих систем управління в готелях. Формування предметно-просторового середовища готелю. | | 2 | 0,5 |
| 3. | **Тема 3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація**  Ринок ресторанних послуг. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. Критерії оцінювання | | 2 | 0,5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | успіху концепції ресторану. Вибір місця розташування ресторану. Класифікація підприємств харчування. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України. Умови харчування і методи обслуговування. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. Демографічний бум. Брендинг. Альтернативні точки продажів. Глобалізація. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства. Фактори впливу на ефективність ресторанного господарства України. | |  |  |
| **Модуль 2**  **Організаційні аспекти обслуговування гостей у закладах готельно- ресторанного господарства** | | | | |
| 4. | | **Тема 4. Організація готельного господарства** Функціональна організаційна структура управління. Служби готельного підприємства. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю. Організація надання основних і додаткових послуг. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі. Готельна анімація. Забезпечення безпеки готелю. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі. Інфраструктура готелю. Економічна ефективність готельного господарства. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України. | 2 | 1 |
| 5. | | **Тема 5. Будівництво, архітектура та інтер’єр готельного господарства.**  Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну засобів розміщення. Основні складові формування сучасного інтер’єру підприємств готельного господарства. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. Кольори та освітлення як елемент інтер’єру підприємств готельного господарства.  Екологічний та функціональний комфорт готелів. | 4 | 0,5 |
| 6. | | **Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**  Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття. Характеристика технологічного процесу | 2 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Класифікація методу самообслуговування споживачів. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Характеристика і призначення скляного посуду. Характеристика і призначення столової білизни. |  |  |
| 7. | **Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**  Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. | 4 | 0,5 |
| **Модуль 3**  **Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності** | | | |
| 8. | **Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві**  Поняття “культури” та якості обслуговування. Програма культури сьогодення. Специфічні особливості якості послуг та якості продукції. Поняття й особливості якості готельних послуг. Якість обслуговування у готельній сфері. Чинники, які формують якість обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування. | 4 | 1 |
| 9. | **Тема 9. Вступ до менеджменту гостинності.**  Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності. Наукові підходи у менеджменті. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”. Менеджмент індустрії: гостинності: цілі, завдання та види. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства. Класифікація принципів менеджменту. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні. | 4 | 0,5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 10. | **Тема 10. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності**  Поняття та сутність функцій менеджменту та їх роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Рівні управління в менеджменті. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у індустрії гостинності. Основні види комунікацій, що застосовуються на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Поняття і загальна характеристика лідерства. Тенденції кар’єрного зростання в індустрії гостинності. Економічна та соціальна ефективність  менеджменту у сфері гостинності. | 2 | 1 |
| 11. | **Тема 11. Основи маркетингу в індустрії гостинності.** Маркетинг в індустрії гостинності. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. Позиціювання на ринку послуг. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності. Специфіка продукту індустрії гостинності. Життєвий цикл туристського продукту. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг. Формування пакета готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок. | 2 | 0,5 |
| 12. | **Тема 12. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу**  Функції управління персоналом готелю. Принципи та структура управління персоналом готелю. Технології управління персоналом у сфері гостинності. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Маркетинг персоналу в індустрії гостинності. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства. Згуртованість та соціальний розвиток колективу. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.  Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності. | 2 | 0,5 |
| **Усього годин** | | **32** | **8** |

# Практичні заняття

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Тема заняття та короткий зміст | Кількість  годин | |
| ДФН | ЗФН |
| 1. | **Практичне заняття № 1-2**  Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності  ***Програма заняття:***   1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. 2. Модель та основні концепції гостинності. 3. Еволюція індустрії гостинності. 4. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. 5. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.   Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань. | 4 | 0,5 |
| 2. | **Практичне заняття № 3-4**  Тема. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю  ***Програма заняття:***   1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу. 2. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. 3. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. 4. Класифікація підприємств готельного господарства України. 5. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. 6. Основні служби готелю. 7. Використання автоматизованих систем управління в готелях. 8. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. 9. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України. 10. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні.   Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань. | 2 | 0,5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. | **Практичне заняття № 5-6**  Тема. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація ***Програма заняття:***   1. Поняття ресторанного господарства. 2. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. 3. Поняття “меню” в ресторанній діяльності. 4. Класифікація підприємств харчування. 5. Умови харчування і методи обслуговування. 6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. 7. Управління барами: організація та контроль. Програмований контроль.   Модульний контроль – тестування. | 4 | 0,5 |
| 4. | **Практичне заняття № 7-8**  Тема. Організація готельного господарства  ***Програма заняття:***   1. Сутність процесу управління готельними підприємством. 2. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит. 3. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю. 4. Організація надання основних і додаткових послуг. 5. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі. 6. Забезпечення безпеки готелю. 7. Інфраструктура готелю. 8. Економічна ефективність готельного господарства. 9. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.   Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань. | 2 | 0,5 |
| 5. | **Практичне заняття № 9-10**  Тема. Будівництво, архітектура та інтер’єр готельного господарства  ***Програма заняття:***   1. Архітектура та інтер’єр приміщень готелів. 2. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну інтер’єру засобів розміщення. 3. Основні складові формування сучасного інтер’єру підприємств готельного господарства. 4. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. 5. Колір в інтер’єрі. | 2 | 0,5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1. Освітлення як елемент інтер’єру підприємств готельного господарства. 2. Види декоративного мистецтва, яке використовується в оформленні інтер'єру приміщень.   5. Екологічний та функціональний комфорт готелів. Програмований контроль.  Розгляд індивідуальних завдань. |  |  |
| 6. | **Практичне заняття № 11-12**  Тема. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства  ***Програма заняття:***   1. Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття. 2. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. 3. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. 4. Класифікація методу самообслуговування споживачів. 5. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами. 6. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. 7. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. 8. Характеристика і призначення скляного посуду. 9. Характеристика і призначення столової білизни. Програмований контроль.   Розгляд індивідуальних завдань. | 2 | 0,5 |
| 7. | **Практичне заняття № 13-14**  Тема. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства  ***Програма заняття:***   1. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. 2. Організація обслуговування банкетів за столом. 3. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”. 4. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях. 5. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.   Програмований контроль. Модульний контроль – тестування. | 4 | 0,5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. | **Практичне заняття № 15-16**  Тема. Культура обслуговування в готельному господарстві  ***Програма заняття:***   1. Поняття якості готельних послуг. 2. Чинники, які формують якість обслуговування. 3. Вимоги до якісного обслуговування. 4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. 5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.   Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань. | 4 | 0,5 |
| 9. | **Практичне заняття № 17-18**  Тема. Вступ до менеджменту гостинності  ***Програма заняття:***   1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління. 2. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності. 3. Наукові підходи у менеджменті. 4. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”. 5. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види. 6. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства. 7. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності. 8. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.   Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань. | 2 | 1 |
| 10. | **Практичне заняття № 19-20**  Тема. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності  ***Програма заняття:***   1. Сутність функцій менеджменту гостинності 2. Рівні управління в менеджменті 3. Інформація і комунікації в менеджменті. 4. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. 5. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії. 6. Керівництво та лідерство. 7. Ефективність менеджменту гостинності. 8. Тенденції кар’єрного зростання в індустрії гостинності. | 2 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Програмований контроль.  Розгляд індивідуальних завдань. |  |  |
| 11. | **Практичне заняття № 21-22**  Тема. Основи маркетингу в індустрії гостинності.  ***Програма заняття:***   1. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності. 2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності. 3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. 4. Позиціювання на ринку послуг. 5. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності. 6. Специфіка продукту індустрії гостинності. 7. Життєвий цикл туристського продукту. 8. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності. 9. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг. 10. Формування пакета готельних послуг. 11. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок.   Програмований контроль.  Розгляд індивідуальних завдань. | 2 | 1 |
| 12. | **Практичне заняття № 23-24**  Тема. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу  ***Програма заняття:***   1. Функції управління персоналом готелю. 2. Принципи і структура управління персоналом готелю. 3. Технології управління персоналом у сфері гостинності. 4. Маркетинг персоналу в індустрії гостинності. 5. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди. 6. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. 7. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства. 8. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності. 9. Функціональні обов’язки персоналу ресторану. 10. Функціональні обов’язки персоналу готелю. Програмований контроль.   Модульний контроль – тестування. | 2 | 1 |
| **Усього годин** | | **32** | **8** |

**Завдання для самостійної роботи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Тема заняття та короткий зміст | Кількість годин |
| 1. | Опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу та підготовка до практичних  занять | 14 |
| 2. | Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції.  Опрацювання законодавчих та нормативних документів. | 14 |
| 3. | Виконання індивідуальних навчально-дослідних  завдань | 14 |
| 4. | Підготовка до проведення контрольних заходів (здача  змістових модулів, екзаменів) тощо. | 14 |
| **Усього годин** | | **56** |

# Методи навчання

Під час викладання дисципліни “Вступ до гостинності” використовуються такі методи навчання:

* в аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція, бесіда, пояснення, дискусія), наочні (ілюстрація, демонстрація, презентація), практичні (лабораторні роботи, практичні завдання, реферати, індивідуальні завдання);
* в аспекті логічності, мислення: пояснювально-ілюстративні, проблемного викладу, частково-пошукові, дослідницькі;
* в аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота;
* в аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання і мотивації обов’язку і відповідальності в навчанні (роз’яснення мети навчального предмета, вимоги до вивчення предмета), методи активізації (метод активного програмного навчання тощо);
* в аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: структурно-логічні схеми, вибіркові тести і задачі аналітичного та графічного змісту,
* в аспекті контролю: методи контролю та самоконтролю: методи усного контролю; методи письмового контролю та самоконтролю; методи лабораторно- практичного контролю і методи лабораторно-практичного самоконтролю.

# Методи контролю

В організації освітнього процесу застосовується поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студентів з певних розділів (тем) навчальної програми і виконання конкретних завдань. Поточний контроль (тестування) проводиться та оцінюється за питаннями, які винесені на лекційні заняття, самостійну роботу, практичні завдання.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання студентів.

Студентам, які бажають отримати більш високу оцінку за шкалою ECTS, надається можливість проведення повторного або додаткового контролю з окремих змістових модулів або підсумкового контролю до початку екзаменаційної сесії.

# Критерії оцінювання результатів навчання студентів

Форма підсумкового семестрового контролю – **екзамен**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Модуль 1 | Модуль 2 | Модуль 3 | Індивідуальна  робота | Підсумковий  контроль | Разом з  дисципліни |
| 20 | 20 | 20 | 15 | 25 | 100 |

Шкала оцінювання: національна та ECTS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
| для екзамену | для заліку |
| 90 – 100 | А | відмінно | зараховано |
| 82-89 | В | добре |
| 75-81 | С |
| 67-74 | D | задовільно |
| 60-66 | Е |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю  повторного складання | не зараховано з можливістю  повторного складання |
| 1-34 | F | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням  дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним  вивченням дисципліни |

Поняття “оцінка” вживається удвох значеннях: по-перше, це словесний вияв викладачем схвалення чи осуду, аналізу помилок у відповіді студента, порад, на що звернути увагу. Таким чином, оцінка сприяє адекватному прогнозуванню педагогом діяльності студентів і своєї власної.

По-друге, умовним виявом кількісної оцінки рівня знань, умінь, навичок студентів є бал. У вищій школі України прийнята його словесна форма:

*“відмінно”* – ставиться за повні та міцні знання матеріалу у заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової рекомендованої літератури; за вияв креативності у розумінні і творчому використанні набутих знань і умінь;

*“добре” –* ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань з дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення і оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки;

*“задовільно”* – ставиться за вияв знань основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхову обізнаність з основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою; можливі суттєві помилки у виконанні практичних

завдань, але студент спроможний усунути їх за допомогою викладача;

*“незадовільно” –* виставляється студентові, відповідь якого при відтворенні основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення.

# 4. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

**З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ ”**

# Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності (4 год.)

## Заняття 1–2

***Мета*:** дослідження еволюції, сучасного стану та перспектив розвитку індустрії гостинності; cфери гостинності в українській традиційній культурі.

## План практичних занять

1. Роль, об’єктивні вимоги виникнення та розвитку дисципліни “Вступ до гостинності” як науки в умовах формування економіки, заснованої на знаннях.
2. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
3. Моделі та основні концепції гостинності.

*Стародавній світ: Греція та Рим.*

*Еволюція індустрії гостинності ХVІІІ століття: Новий світ. Еволюція індустрії гостинності: Французька революція.*

*Еволюція індустрії гостинності: ХІХ століття. Еволюція індустрії гостинності: ХХ століття.*

1. Еволюція індустрії гостинності.
2. Зародження та розвиток готельної справи в Україні.
3. Нормативно-правові засади діяльності індустрії гостинності.

*Рекомендовані джерела:* 1; 12; 20; 23; 26–27; 31; 42; 44–45.

# Тема 2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю (4 год.)

## Заняття 3–4

***Мета*:** ознайомлення із сучасним станом та тенденціями розвитку світового готельного господарства.

## План практичних занять

1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку та бізнесу.
2. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
4. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.
5. Класифікація підприємств готельного господарства України.
6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
7. Основні служби готелю.
8. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
9. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.

*Рекомендовані джерела*: 1–3; 5; 7; 8; 10; 13–14; 18; 38.

# Тема 3. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація (4 год.)

## Заняття 5–6

***Мета*:** формування ринкової оптимальної концепції ресторанного закладу як запоруки оптимальної діяльності ресторанного закладу та головного критерію успіху.

## План практичних занять

1. Поняття ресторанного господарства.
2. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
3. Поняття “меню” в ресторанній діяльності.
4. Класифікація підприємств харчування.
5. Умови харчування і методи обслуговування.
6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
7. Інновації у сфері харчування.
8. Управління барами: організація та контроль.
9. Стандартизація та сертифікація в системі ресторанного господарства
10. Опрацювання кейсу “Вибір типу ресторану для розвитку курорту”.
11. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування).

*Рекомендовані джерела*: 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.

# Тема 4. Організація готельного господарства(4 год.)

## Заняття 7–8

***Мета*:** ознайомлення із “Правилами користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг” та особливостями роботи служби бронювання, прийому та розміщення.

## План практичних занять

1. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.
2. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю.
3. Організація надання основних і додаткових послуг.
4. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
5. Забезпечення безпеки готелю.
6. Інфраструктура готелю.
7. Економічна ефективність готельного господарства.
8. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

*Рекомендовані джерела*: 1–3; 5; 7; 8–10; 13; 14; 38.

# Тема 5. Будівництво, архітектура та інтер’єр готельного господарства (4 год.)

## Заняття 9–10

***Мета:*** ознайомлення з архітектурою, як мистецтвом проектування, спорудження та оздоблення будов; принципами організації внутрішнього простору та особливостями формування сучасного інтер’єру готельного господарства

## План практичних занять

1. Архітектура та інтер’єр приміщень готелів
2. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну засобів розміщення.
3. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва.
4. Основні складові формування сучасного інтер’єру підприємств готельного господарства.
5. Привабливість споруди і дизайну готелю та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору.
6. Колір в інтер’єрі.
7. Освітлення та його роль в інтер’єрі.
8. Ландшафтна архітектура діючого підприємства готельного господарства.

*Рекомендовані джерела:* 1–3; 5; 7; 8; 10; 13–14; 18; 38.

# Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства(4 год.)

## Заняття 11–12

***Мета:*** закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; вироблення

умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

## План практичних занять

1. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально- технічної бази закладів ресторанного господарства.
2. Функціональні особливості приміщень.
3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття.
4. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
5. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
6. Класифікація методу самообслуговування споживачів.
7. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.
8. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
9. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
10. Класифікація столового посуду.
11. Характеристика та призначення столової білизни.

*Рекомендовані джерела*: 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.

# Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства (4 год.)

## Заняття 13–14

***Мета:*** набуття професійних знань і практичних навичок виконання технологічних операцій з підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування споживачів.

## План практичних занять

1. Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.
2. Загальна характеристика методів і форм обслуговування.
3. Призначення та особливості складання меню.
4. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.
5. Особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування.
6. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.

Організація обслуговування банкетів та прийомів

1. Організація обслуговування банкетів за столом.
2. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”.
3. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях.
4. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.
5. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика.
6. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.
7. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування).

*Рекомендовані джерела:* 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.

# Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві (4 год.)

## Заняття 15–16

***Мета:*** Вивчення організації культури обслуговування в готельному господарстві, зокрема принципів спілкування персоналу з мешканцями готелю, норми поведінки людей у процесі спілкування; основних вимог до працівників готельного господарства.

## План практичних занять

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Чинники, які формують якість обслуговування.
3. Вимоги до якісного обслуговування.
4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

*Рекомендовані джерела:* 1–3; 5; 7; 8–10; 13; 14; 38.

# Тема 9. Вступ до менеджменту гостинності

## Заняття 17–18

***Мета:*** розглянути особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

## План практичних занять

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
2. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності.
3. Наукові підходи у менеджменті.
4. Сутність категорій “управління” та “менеджмент»”.
5. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види.
6. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно- ресторанного господарства.
7. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.
8. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

*Рекомендовані джерела*: 1–6; 13; 14; 18; 25; 27.

# Тема 10. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері

**гостинності (4 год.)**

## Заняття 19–20

***Мета:*** розкрити сутність управлінських рішень, охарактеризувати підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.

## План практичних занять

1. Сутність функцій менеджменту гостинності.
2. Рівні управління в менеджменті.
3. Інформація і комунікації в менеджменті.
4. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
5. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
6. Керівництво та лідерство.
7. Ефективність менеджменту гостинності.
8. Тенденції кар’єрного зростання в індустрії гостинності.

*Рекомендовані джерела*: 1–6; 13; 14; 18; 25; 27.

# Тема 11. Основи маркетингу в індустрії гостинності (4 год.)

## Заняття 21–22

***Мета:*** Розкрити значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів.

## План практичних занять

1. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності.
2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності
3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
4. Позиціювання на ринку послуг.
5. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
6. Специфіка продукту індустрії гостинності.
7. Життєвий цикл туристського продукту.
8. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
9. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.
10. Формування пакета готельних послуг.
11. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок.
12. Кейс “Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг”.

*Рекомендовані джерела*: 1–6; 13; 14; 18; 25; 27.

# Тема 12. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу (4 год.)

## Заняття 23–24

***Мета:*** Розкрити вимоги до кадрового забезпечення підприємств готельно- ресторанного господарства та окреслити перспективи кар’єрного розвитку в готельно-ресторанному бізнесу.

## План практичних занять

1. Функції управління персоналом готелю.
2. Принципи і структура управління персоналом готелю.
3. Технології управління персоналом у сфері гостинності
4. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди.
5. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.
6. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства.
7. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.
8. Функціональні обов’язки персоналу ресторану.
9. Функціональні обов’язки персоналу готелю.
10. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування)

*Рекомендовані джерела*: 15; 18; 20; 21; 23; 25; 28–31.

# ЗБІРНИК ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ ”

**Завдання 1.** За даними “Planet of Hotels” (або іншого видання) охарактеризувати найбільші готельні ланцюги світу (табл. 1). Зробити висновки щодо змін за останні 3 роки.

*Таблиця 1*

Найбільші готельні ланцюги світу (за даними на 2020-2023 рік)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва готельного ланцюга | Кількість готелів | Кількість  номерів |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| ... |  |  |  |
| n |  |  |  |

**Завдання 2.** За даними журналу “HOTELS” охарактеризувати найбільші готельні групи світу (табл. 1). Зробити висновки щодо змін за останні 3роки.

*Таблиця 2*

Найбільші готельні групи світу (за даними на 2018 рік)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва готельної групи | Готельні ланцюги | Кількість  готелів |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| ... |  |  |  |
| n |  |  |  |

**Завдання 3.** За даними мережі Інтернет охарактеризувати найбільші готелі світу (табл. 3). Зробити висновки щодо географічного розташування цих готелів.

*Таблиця 3*

Найбільші готелі світу (за даними на 2018 рік)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Найменування готелю | Місцерозташування | Кількість  готелів |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| ... |  |  |  |
| n |  |  |  |

**Завдання 4.** Робота в малих групах по 2–3 студентів. Представити доповідь

– презентацію про особливості надання послуг гостинності в різних країнах світу за варіантом згідно переліку:

1. Австралія
2. Бразилія
3. Велика Британія
4. Китай
5. США
6. Індія
7. Японія
8. Мексика

**Завдання 5.** За даними мережі Інтернет охарактеризувати сучасний світовий готельний ринок. Заповнити табл. 4. Зробити висновки щодо структури ринку й тенденції розвитку.

*Таблиця 4*

Характеристика світового готельного ринку

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва регіону | Кількість номерів, тис. од. | | | | Питома вага, % | | | | Показники  динаміки |
| t1 | t2 | ... | tn | t1 | t2 | ... | tn |  |
| Світ  загалом |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Америка |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Африка |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Європа |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Східна  Азія |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Південна  Азія |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Близький  Схід |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Завдання 6**. Номерний фонд курортного готелю складає 430 номерів. У сезон (травень-вересень) заселені в середньому 410 номерів, добовий доход складає 61500,0 грн., в інший час (жовтень-квітень) заселені в середньому 230 номерів, що приносить добовий доход у сумі 25300,0 грн. Еталонна ціна за номер

* 160,0 грн. Розрахувати наступні показники роботи готелю в сезон, несезон, за рік:
  + відсоток заповнюваності;
  + середньодобову вартість (ціну) номера;
  + відсоток потенційного доходу з готельних номерів;
  + відсотковий дохід;
  + запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування і видів додаткових послуг у готелі для збільшення доходу і залучення більшої кількості відвідувачів.

**Завдання 7.** Підготувати доповідь-презентацію щодо існуючої класифікації підприємств готельного господарства в країні за варіантом (табл. 5).

*Таблиця 5*

|  |  |
| --- | --- |
| Варіант | Країна |
| 1 | Австрія |
| 2 | Африка |
| 3 | Великобританія |
| 4 | Греція |
| 5 | Індія |
| 6 | Іспанія |
| 7 | Італія |
| 8 | Китай |
| 9 | Німеччина |
| 10 | Скандинавія (Данія, Швеція, Норвегія) |
| 11 | США |
| 12 | Україна |
| 13 | Франція |
| 14 | Швейцарія |
| 15 | Японія |

**Завдання 8.** Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

**Завдання 9.** Ознайомитись із загальними вимогами до якості послуг готелів категорії 1–5\* в Україні за такими пунктами:

* + споруда і прилегла територія;
  + автостоянки;
  + технічне та аварійне устаткування;
  + телефони в номерах;
  + характеристика номерного фонду;
  + технічне оснащення номерів;
  + інформаційно-рекламний матеріал у номері;
  + інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення санітарного вузла;
  + оснащення номеру меблями та інвентарем;
  + громадські приміщення;
  + приміщення для надання послуг харчування.

**Завдання 10.** Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 6. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

*Таблиця 6*

Характеристика послуг готелю

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Послуга | Наявність  послуги | Тариф за  послугу | Примітки |
| *Безкоштовні послуги* |  | – |  |
| Виклик швидкої допомоги або лікаря |  | – |  |
| Пробудження у визначений термін |  | – |  |
| Доставка в номер кореспонденції |  | – |  |
| Надання посуду й столових приборів |  | – |  |
| Надання місця для автостоянки |  |  |  |
| Замовлення таксі |  | – |  |
| Послуги банкомату тощо |  | – |  |
| *Платні послуги* |  |  |  |
| Транспортне обслуговування |  |  |  |
| Перукарські послуги |  |  |  |
| Послуги пральні |  |  |  |
| Послуги хімчистки |  |  |  |
| Користування факсом, ксероксом,  комп’ютером |  |  |  |
| Відвідування сауни |  |  |  |
| Відвідування басейну |  |  |  |
| Заняття у спортивному залі |  |  |  |
| Реєстрація у ВВІР |  |  |  |
| Екскурсійне обслуговування |  |  |  |
| Замовлення квитків тощо |  |  |  |

**Завдання 11.** За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

**Завдання 12.** Проаналізуйте організацію монопростору вестибюльної групи декількох готелів регіону (за вибором). Виділіть контактну і неконтактну робочі зони. Які технологічні цикли й операції проводяться в цих зонах?

**Завдання 13.** Користуючись ДСТУ 4269:2003 Національного стандарту України “Послуги туристичні. Класифікація готелів” визначити категорію готелів за наступними умовами:

1. Готель має загальну площу двомісного номера 14 м2, окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері із внутрішнім запобіжником. Освітлення: від стельового світильника, світильника біля ліжка, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті. Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90x200 см, двоспальне – 160x190 см. Телефонний зв’язок: прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів.) Санвузол – у 100 % номерів.
2. Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номери готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160x200 см, килимами або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. У готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп’ютери, телефакс.
3. Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері і замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв’язок у 100 % номерів, санвузол, розташований не менш чим у 50 % номерів.

**Завдання 14.** Охарактеризувати склад і обов’язки основних служб готелю (за вибором). Серед них:

* + адміністративно-управлінська служба;
  + служба управління номерним фондом;
  + служба організації харчування;
  + комерційна служба;
  + інженерні (технічні) служби;
  + допоміжні та додаткові служби.

**Завдання 15.** Охарактеризувати й проаналізувати структуру управління готельним закладом (за вибором). Вказати на переваги й недоліки цієї структури для обраного готелю.

# Завдання 16.

1. Встановити порядок надання основних готельних послуг. Дати розгорнуту характеристику.
2. Визначити відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов’язків під час надання готельних послуг.

**Завдання 17.** У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо англійською мовою. Заповніть таблицю 7, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі. *Таблиця 7*

Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Міжнародні позначення | Альтернативне  позначення | Розшифрування |
| ВО |  |  |
| BB |  |  |
| HB |  |  |
| HB+ |  |  |
| FB |  |  |
| FB+ |  |  |
| all inc |  |  |
| ultra all inc |  |  |
| max all inc  high class all inc |  |  |
| Ex all inc |  |  |
| El all inc |  |  |
| VIP all inc |  |  |
| Super All inc |  |  |
| De Luxe All Inc |  |  |
| ROH |  |  |
| MB |  |  |
| BG |  |  |
| De Luxe |  |  |
| Superior |  |  |
| Chale |  |  |
| Mini-suite |  |  |
| Sea view |  |  |
| Ex. suite |  |  |
| Suite |  |  |
| Garden view |  |  |
| Studio |  |  |
| City view |  |  |
| Dune view |  |  |
| Dune room |  |  |
| Pavilion |  |  |
| Mountain view |  |  |
| Room |  |  |
| Sport-Area |  |  |
| Pool view |  |  |
| Land view |  |  |
| Park view |  |  |
| Front |  |  |
| Standart Room |  |  |
| 1 BDRM |  |  |
| 2 BDRM |  |  |
| Terrace |  |  |
| New Building |  |  |
| Golf view |  |  |
| Junior suite |  |  |
| Duplex |  |  |
| Balcony room |  |  |
| Jungle view |  |  |
| Ocean view |  |  |
| Jacuzzi villa |  |  |
| Villа |  |  |
| Superior/Main Building  Garden Villa, Superior |  |  |
| DBL |  |  |
| SGL |  |  |
| TRL |  |  |
| EXB |  |  |

**Завдання 18.** Ознайомитись з порядком бронювання номерів, укладання договору на готельне обслуговування та оплату послуг. Дати коротку характеристику.

**Завдання 19.** Ознайомитись з інструкцією щодо порядку ведення документообігу при наданні готельних послуг. Заповнити:

* + форму № 1-г “Анкета проживаючого”;
  + форму № 2-г “Реєстраційна картка”;
  + форму № 3-г “Візитна картка”;
  + форму № 4-г “Рахунок”;
  + форму № 5-г “Журнал обліку громадян, які проживають у готелі”;
  + форму № 6-г “Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі”;
  + форму № 7-г “Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів”;
  + форму № 8-г “Касовий звіт”;
  + форму № 9-г “Відомість обліку руху номерів у готелі”;
  + форму № 10-г “Журнал обліку проживаючих на поверсі”.

**Завдання 20.** Проаналізувати послуги закладів ресторанного господарства різного типу.

1. Теоретична підготовка. Вибір закладу ресторанного господарства, підготовка форм та анкет для відображення результатів досліджень.
2. Виконання завдання. Збирання інформації, проведення анкетування, дослідження, систематизація та узагальнення отриманих даних, аналіз конкурентоспроможності послуг, які надає вибраний ресторанний заклад. Розробка пропозицій щодо удосконалення послуг ресторанного господарства та покращення їх якості у досліджуваному закладі.
3. Висновки з заняття. Експертна оцінка отриманих даних кожною підгрупою. Підведення висновків та аналіз кожної підгрупи студентів викладачем. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 21.

1. Засвоїти номенклатуру столового посуду та наборів, що використовуються у закладах ресторанного господарства, їх характеристику, типорозміри та призначення.
2. Вивчити номенклатуру, характеристику та призначення столової білизни, що використовується у закладах ресторанного господарства.
3. Скласти план-схему розташування меблів у залі ресторану на 60 місць (S

= 120 м2 ) з відокремленням проходів, що передбачені в торговельних залах.

# Завдання 22.

1. Скласти схему послідовності технологічних операцій підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів.
2. Відпрацювати техніку підготування столового посуду, наборів, спецій та квітів до обслуговування споживачів.
3. Відпрацювати техніку застилання столів скатертинами, прийоми швидкого прибирання скатертини зі столу та заміну скатертини у присутності споживача.
4. Засвоїти прості й складні варіанти складання серветок у закладах ресторанного господарства.
5. Виконати та відпрацювати техніку попередньої сервіровки столів для подання сніданку, обіду, вечері, чаю, кави.
6. Виконати додаткову сервіровку столів за меню згідно розроблених варіантів.
7. Провести експертну оцінку сервірування столів кожною підгрупою. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 23.** Розробити меню, підібрати посуд для подання та приймання буфетної продукції, холодних страв та закусок, гарячих закусок. Визначити послідовність подання страв. Відпрацювати техніку подання буфетної продукції, холодних страв та закусок, гарячих закусок. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 24.** Розробити меню, підібрати посуд для подання та приймання перших та других страв. Визначити послідовність подання страв. Відпрацювати техніку подання супів та других страв. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 25.** Розробити меню, підібрати посуд для подання та приймання солодких страв, гарячих та холодних напоїв. Визначити послідовність подання страв та напоїв. Відпрацювати техніку подання солодких страв, гарячих та холодних напоїв, а також техніку прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 26.** Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами згідно розроблених варіантів.

1. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
2. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
3. Виконати попереднє сервірування столів.
4. Скласти схему проведення банкету.
5. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 27.

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами згідно розроблених варіантів.
2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 28.

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету- фуршету згідно розроблених варіантів.
2. Розрахувати довжину та кількість фуршет них столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету-фуршет з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 29.

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету-чай, банкету-кава згідно розроблених варіантів.
2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету-чай, банкету-кава з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 30.

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету за типом “шведський стіл” згідно розроблених варіантів.
2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету за типом “шведський стіл” з урахуванням способу розміщення столів, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 31.

1. Обрати тематику певного заходу та визначити особливості в оформленні залу та столів до обслуговування.
2. Скласти святкове меню на обслуговування банкету та підібрати стиль його оформлення.
3. Розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Провести презентацію тематичного столу.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування учасників банкету за обраною тематикою. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

# Завдання 32.

1. Запропонувати назву ресторану; підібрати місце розташування ресторану; намалювати графічну схему торгівельної зали; запропонувати та підібрати фрагменти інтер’єру залу та інших торгівельних приміщень згідно вашої назви; підібрати асортиментний перелік страв згідно назви ресторану; запропонувати систему кондиціонування повітря в залі.
2. Визначити форми обслуговування банкету–фуршету на 50 гостей з запропонованих варіантів: а) за повного самообслуговування; б) за обслуговування гостей кухарями; в) за обслуговування гостей кухарями і офіціантами; г) за обслуговування офіціантами.
3. Запропонувати подачу холодних страв та закусок на 100 гостей на банкеті типу Фуршет, якщо в меню 12–16 різних страв. Рекомендовано 1\2 – 1\4 порції на гостя. Як розташувати на фуршетному столі ці страви?
4. Намалювати схему розташування страв в круглих і овальних блюдах.
5. Підібрати згідно вимог столовий посуд, прибори, скло.
6. Розрахувати кількість (по завданню викладача):
   * закусочних тарілок, якщо потрібно на одного гостя 2–2,5 шт.;
   * пиріжкових тарілок, якщо потрібно на одного гостя 0,5–0,75 шт.;
   * приборів: виделок закусочних, якщо на одного гостя потрібно 2–2,5шт.;
   * ножів закусочних, якщо на одного гостя потрібно 1 1,25 шт.;
   * ножів фруктових – 0,5–0,75 шт.
7. Намалювати схему сервірування столу, якщо кількість тарілок у стопці 8– 12 штук, а розташувати їх потрібно від краю столу на відстані 1,5–2 см. (відстань між стопками 1,5–2м).
8. Скласти схему розташування на бенкетному столі фужерів, чарок для вино–горілчаних напоїв, стаканів для соку.
9. Розрахувати кількість скляного посуду згідно прейскуранту алкогольних напоїв на 50 гостей, якщо пропонується: горілка, коньяк – 50–100 мл на одну особу; столові білі та червоні вина – 100–150 мл на одну особу; шампанське – 80– 100 мл на одну особу; вода мінеральна, фруктова, різні види соків – 100–150 мл на одну особу.
10. Підібрати форму розташування скляного посуду на фуршетному столі.
11. Розташувати столовий посуд на 50 гостей, якщо на одного гостя потрібно: закусочні – 2–2,5 шт., пиріжкові – 0,5–0,75 шт.
12. Розташувати металеві прибори на 50 гостей, якщо на одного гостя потрібно: виделки закусочні – 2–2,5 шт., ножі закусочні – 1–1,25 шт., ножі фруктові – 0,5–0,75 шт.
13. Продемонструвати підготовку скла до сервірування.
14. Скласти акт на списання бою.
15. Намалювати схему розташування страв на банкет-фуршеті. Бутерброди канапе:
    * з червоною рибою;
    * з відварним м’ясом;
    * з куркою;
    * з овочами;
    * з сиром. Валовани:
    * з ікрою зернистою осетрових;
    * з ікрою зернистою лососевих. Риба:
    * малосольна;
    * фарширована;
    * запечена ціла; Рулет з поросяти.

Кошик з паштетом, крабами, салатами.

Асорті з натуральних та маринованих овочів на шпажці, маслини, оливки, лимон, смажений мигдаль.

1. Розташувати на підносі креманки, десертні ложки.
2. Продемонструвати роботу з підносом.
3. Подати до десерту шампанське.
4. Продемонструвати подачу гарячих напоїв.
5. Підрахувати кількість офіціантів для проведення бенкет–фуршету на 50 гостей.
6. Запропонувати варіанти ідей – ділова гра зі студентами, розподілити обов’язки кожного з офіціантів при обслуговуванні банкету–фуршету.
7. Обґрунтувати і вибрати найбільш раціональний варіант обслуговування гостей.

**Завдання 33.** Побудувати типову модель якостей сучасного менеджера індустрії гостинності.

# ЕКЗАМЕНАЦІЙНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ”

1. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі та в Україні.
2. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. –V ст. н.е.).
3. Формування спеціалізованих засобів розміщення (VI–XV ст.).
4. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI– поч. XX ст.
5. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.
6. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
7. Модель та основні концепції гостинності.
8. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.
9. Основні служби готелю.
10. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
11. Класифікація підприємств готельного господарства: cучасний підхід.
12. Типи підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
13. Характеристика основних типів засобів розміщення.
14. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
15. Класифікація та типологія підприємств готельного господарства України.
16. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
17. Організація приміщень житлової групи підприємства готельного господарства
18. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства
19. Архітектура та інтер’єр приміщень готелів. Основні складові формування сучасного інтер’єру підприємств готельного господарства.
20. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей.
21. Меню як потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів.
22. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
23. Класифікація підприємств харчування.
24. Умови харчування і методи обслуговування.
25. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
26. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні.
27. Організаційні аспекти обслуговування відвідувачів ресторанного господарства.
28. Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування як складові ресторанної справи.
29. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.
30. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору.
31. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
32. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
33. Рівні управління в менеджменті гостинності.
34. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності.
35. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.
36. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.
37. Функції менеджменту. Сутність функцій менеджменту гостинності.
38. Сутність управлінських рішень. Основні підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
39. Побудова системи продажів у ресторанному бізнесі.
40. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.
41. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
42. Значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів.
43. Реклама ресторанного закладу в контексті збільшення популяризації підприємства.
44. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
45. Життєвий цикл туристського продукту.
46. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
47. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
48. Поняття і загальна характеристика лідерства.
49. Тенденції кар’єрного зростання в індустрії гостинності.
50. Роль персоналу в індустрії гостинності.
51. Вимоги до працівників індустрії гостинності.
52. Функції управління персоналом готелю.
53. Принципи і структура управління персоналом готелю.
54. Технологія управління персоналом готелю.
55. Маркетинг персоналу готелю.
56. Роль кадрового планування в готелі.
57. Організаційна структура служби управління персоналом готелю.
58. Кадровий потенціал як основа прибутковості підприємства ресторанного бізнесу**.**
59. Функціональні обов’язки персоналу ресторану.
60. Кейтеринг як одна з прогресивних форм обслуговування в ресторанній галузі.

# СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

**Законодавча та нормативна**

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. № 31. С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222- VIII (222-19 ) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2004–07–01. К.: Держстандарт України, 2004. 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Чинний від 2004–01–07. К.: Держстандарт України, 2003. 13 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від

01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

1. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Чинний від 2006–10–01. К.: Держстандарт України, 2006. 28 с.
2. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
3. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19. К., 2004.
4. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. К.: Юрінком Інтер, 2002. 640 с.
5. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.
6. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). К.: КНТ, 2007. 457 с.

# Базова

1. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. 2010. 300 с.
2. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б. М., Дудкін П. Д., Паляниця В. А., Стойко І. І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. 2009. 976 с.
3. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
4. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
5. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.]., за заг. ред. Н. О. П’ятницької. 2 -ге вид., пероб. та допов. К.: Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.
6. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич К.: Центр учбової літератури, 2013. 04 с.
7. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П’ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011 584 с.
8. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2013. 541 с.
9. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. 268 с.
10. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.

# Допоміжна

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов К.: Центр учбової літератури, 2015. 280 с.
2. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. К.: Центр учб. л-ри, 2011. 395 с.
3. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. К.: МАПА, 2011. 602 с.
4. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012.
5. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2010. 294 с.
6. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П’ятницької. К.: КНТЕУ, 2015. 430 с.
7. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н. О. П’ятницької. 2 -ге вид., пероб. та допов. К.: Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.
8. П’ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П’ятницька. К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

# Інформаційні ресурси

1. Аналітичні публікації з проблем гостинності URL: [http://prohotelia.com.ua.](http://prohotelia.com.ua/)
2. Верховна Рада України. URL:[http://www.rada.gov.ua.](http://www.rada.gov.ua/)
3. Всесвітня рада з туризму та подорожей (WTTC) URL: [http://www.wttc.org/.](http://www.wttc.org/)
4. Державна туристична Адміністрації. URL: [http://www.tourism.gov.ua/.](http://www.tourism.gov.ua/)
5. Державний Фонд фундаментальних досліджень України URL:[http://www.dffd.gov.ua/.](http://www.dffd.gov.ua/)
6. Держкомстат України URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/.](http://www.ukrstat.gov.ua/)
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація URL: [http://3umf.com/doc/449/.](http://3umf.com/doc/449/)
8. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги URL: [http://www.kurortservice.-](http://www.kurortservice.-/) com/uploads/assets/file/per.pdf.
9. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення URL: http://www.prohotel. tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439.
10. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів URL:http://www.ukr- hotels.com/files/File/4269-2003.pdf.
11. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення URL:[http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak.](http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak)
12. Нормативні акти України URL:[http://www.nau.kiev.ua.](http://www.nau.kiev.ua/)
13. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін’юсті України

20.07.95 р. за №230/766 URL: [http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm.](http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm)

1. Наукова бібліотека ім. Вернадського URL: [http://www.nbuv.gov.ua.](http://www.nbuv.gov.ua/)
2. Бізнес в Україні. URL: [http://www.ukrbiz.net.](http://www.ukrbiz.net/)