

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***00.1/Б/ВІ 01-2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфер обслуговування

27 серпня 2024 р., протокол № 8

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА вибіркової навчальної дисципліни «Готельно-ресторанний бізнес»

Схвалено на засіданні кафедри
туризму та готельно-ресторанної
справи

26 серпня 2024 р.,
протокол №8

Завідувач кафедри

Альона КЛИМЧУК

Розробник: д.е.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Альона КЛИМЧУК

Житомир
2024 – 2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 2

Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни фахової підготовки «Готельно-ресторанний бізнес» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 27 серпня 2024 р., протокол № 8.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 4	Вибіркова	
Модулів – 1	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2	3-й	-
	Семестр	
Загальна кількість годин – 120	5-й	-
	Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 4 самостійної роботи – 2,2	32 год.	-
	Практичні	
	32 год.	-
	Лабораторні	
	-	-
	Самостійна робота	
	56 год.	-
Вид контролю: залік		

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми навчання – 53 % аудиторних занять, 47 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування системи знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства, зокрема, технологічного процесу обслуговування споживачів у готелях та ресторанах, організації готельного та ресторанного сервісу та експлуатаційної діяльності.

Завданнями навчальної дисципліни є здобуття студентами комплексу теоретичних знань та набуття практичних навичок у сфері гостинності, ознайомлення студентів з сучасним станом і тенденціями розвитку готельного господарства світу та України, класифікацією готельної бази, засвоєння основних принципів діяльності готельного підприємства, організації роботи його служб; опанування технології прийому й обслуговування туристів у готелях і тур комплексах; оволодіння студентами знаннями щодо класифікації послуг підприємств ресторанного господарства, вимог до послуг ресторанного господарства; пізнання менеджменту обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства; набуття навичок організації обслуговування бенкетів і прийомів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- організаційні форми гостинності на різних етапах історичного розвитку людства;
- основні фактори що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень в підприємствах готельного господарства;
- функціонально-технологічну структуру готельного підприємства;
- організацію процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль;
- систему управління готельним майном;
- повний технологічний готельний цикл;
- обладнання і матеріали, що застосовують в роботі служб готельного фонду;
- організацію і технологію прийому та розміщення гостей;
- організацію і технологію надання додаткових послуг готелю.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 5

вміти:

- організувати підприємство готельного господарства;
 - систематизувати інформацію стосовно місцезнаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю;
 - проектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності;
 - планувати систему заходів щодо забезпечення необхідної якості послуг гостинності;
 - оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів;
 - складати анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю;
 - застосовувати різні форми обслуговування під час презентацій, свят;
 - виконувати техніку попередньої сервіровки столів;
 - виконувати техніку обслуговування споживачів у ресторани;
 - виконувати техніку обслуговування гостей у номерах готелю;
 - виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів.
 - забезпечувати дотримання санітарно-гігієнічних вимог якості в процесі експлуатації підприємства;
 - впроваджувати інноваційні технології резервування, прийому та обслуговування гостей, використовуючи інформаційні комп'ютерні мережі;
 - розробляти допоміжний технологічний цикл процесу розміщення;
 - розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та визначати їх соціально-економічну ефективність;
 - організовувати процес виробництва готельних послуг з урахуванням особливостей сезонності попиту на послуги підприємств індустрії гостинності.
- Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати додатково наступні Soft skills:
- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;
 - *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;
 - *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;
 - *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;
 - *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність;
 - *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 33 / 6

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Історія розвитку готельного господарства в Україні та світі

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 віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення - "ямб", "ямів", значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 7

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства

Зародження ресторанного господарства. Еволюція індустрії гостинності. Еволюція ресторанного бізнесу. Таверни, стабулярії, мансіонес, постоялі двори. Соціально-економічне значення ресторанного господарства.

Середньовічне обслуговування та його правила.

Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. – поч. XX ст.). Організаційні напрями, технологічні винаходи. Кав'ярні, кафе, їдальні.

Розвиток ресторації на українських землях – від корчми до ресторану. Зародження українських національних кулінарних традицій. Корчма, шинок, забігайлівки, трактири, харчевня, чайна, кабак. Міжнародні стандарти галузевої класифікації видів економічної діяльності. Позитивні та негативні наслідки розвитку ресторанного господарства України.

Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема акцентує увагу на наступних 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 наступних 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.

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 випереджуваної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 8

Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.

Основні поняття та визначення у сфері послуг: послуга, надання послуги, постачальник послуги, споживач послуги. Загальні вимоги до послуг та обслуговування.

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг.

Специфічна особливість ресторанного господарства. Поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання в закладах ресторанного господарства. Основні функції ресторанного господарства. Терміни та визначення галузі.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів (підприємств), усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 33 / 9

ресторанного господарства. Фактори що впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Моделювання виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

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.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 10

складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 8. Організація не житлових груп приміщень

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. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. 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.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад.

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

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 33 / 11

Тема 9. Організація приміщень житлової групи

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. 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, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ ТА РЕСТОРАНІ

Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності

Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Сутність та особливості готельних послуг. Характеристика основних моделей гостинності. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу.

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 12

Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутністю технологічних операцій “Реєстрація документів”, “Попередня оплата по прибутті”, “Безготівковий розрахунок”, “Надання розміщення і і додаткових послуг”, “Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів “Інформаційні технології”, “Визначення послідовності завантаження готелю”, “Опрацювання і рух заявки”, “Підтвердження заявки”, “Нічний аудит”.

Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

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. Послуги, що надаються методом самообслуговування за

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 33 / 13

допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології 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.

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

Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; 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.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 14

Тема 15. Анімаційні послуги в готелях

Сутність готельної анімації, її риси, функції. Готельна анімація: зміст, способи та форми. Класифікація анімаційних послуг курортних готелів. Факторами, які визначають високу якість готельної анімації для гостей готелів.

Технологія анімаційного процесу. Технологічний процес створення анімаційних програм, його елементи. Організаційна структура служби дозвілля і розваг готелю. Сукупність складових анімаційного проекту.

Проектування анімаційних програм. Проект анімаційної програми, його етапи. Аналіз анімаційної діяльності готельних підприємств. Аналіз ресурсів готелю, обраного для конкретизації і наочності аналізу щодо запровадження анімаційних послуг, його послідовність. Перспективи розвитку готельної анімації на базі готелю. Комплексу заходів з просування і реалізації послуг готельної анімації в готелі. Економічне обґрунтування анімаційної програми. Аналіз основних ризиків реалізації анімаційної програми на базі готелю та заходи щодо їх мінімізації.

Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закусочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закусочна, їдальня, буфет). Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09-05.01/**00.1/Б/ВКХ-01-2024	
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 15	

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного та ресторанного господарства								
Тема 1. Історія розвитку готельного господарства в Україні та світі	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 8. Організація не житлових груп приміщень	7	2	1	4	-	-	-	-
Тема 9. Організація приміщень житлової групи	7	2	1	4	-	-	-	-
Модульний контроль 1	1	-	1	-	-	-	-	-
Разом за змістовий модуль 1	67	18	17	32	-	-	-	-
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі та ресторані								
Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 15. Анімаційні послуги в готелях	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	8	2	2	4	-	-	-	-
Модульний контроль 2	1	-	1	-	-	-	-	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 16

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	53	14	15	24	-	-	-	-
РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ	120	32	32	56	-	-	-	-

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного та ресторанного господарства			
1	Тема 1. Історія розвитку готельного господарства в Україні та світі	2	-
2	Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	2	-
3	Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства	2	-
4	Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	2	-
5	Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	2	-
6	Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві	2	-
7	Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	2	-
8	Тема 8. Організація не житлових груп приміщень	1	-
9	Тема 9. Організація приміщень житлової групи	1	-
10	Модульний контроль 1	1	-
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі та ресторані			
11	Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності	2	-
12	Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення	2	-
13	Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг	2	-
14	Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	2	-
15	Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	2	-
16	Тема 15. Анімаційні послуги в готелях	2	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 17

17	Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	2	-
18	Модульний контроль 2	1	-
РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ		32	-

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного та ресторанного господарства			
1	Тема 1. Історія розвитку готельного господарства в Україні та світі 1. Історія розвитку готельного господарства в стародавні часи. 2. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства. 3. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства. 4. Готельне господарство стародавньої Русі. 5. Розвиток готельного господарства в Україні. 6. Розвиток готельного господарства в Києві. 7. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні.	2	-
2	Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства 1. Охарактеризуйте виникнення перших закладів харчування. 2. Дослідіть розвиток кулінарної справи після падіння Римської імперії. 3. Укажіть особливості обслуговування в епоху Середньовіччя. 4. Дайте характеристику сфери харчування на території Київської Русі. 5. Визначте історичні віхи виникнення мистецтва кавоваріння. 6. Назвіть аспекти популяризації перших чайних закладів. 7. З'ясуйте роль М. Буланже в розвитку ресторанної індустрії. 8. Розкрийте принципи наукової організації праці Ж. Ескоф'є. 9. Дослідіть внесок кулінарних митців в еволюцію ресторанної справи. 10. Розкрийте значення закладів харчування для індустрії туризму. 11. Дайте класифікацію підприємств харчування. 12. Охарактеризуйте специфічні ознаки підприємств харчування для туристів	2	-
3	Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства 1. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг. 2. Галузеве законодавство. 3. Стандартизація готельної індустрії.	4	-
4	Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу 1. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	4	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 18

	<p>2. Цільові ринки як основа концепції готелю</p> <p>3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства</p> <p>4. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства..</p> <p>5.Склад і кількість приміщень готельного господарства.</p> <p>6. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення</p>		
5	<p>Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства</p> <p>1. Особливості аналізу виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.</p> <p>2. Характеристика факторів, що впливають на формування виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.</p> <p>3. Характеристика функцій, які виконують заклади ресторанного господарства.</p> <p>4. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства.</p> <p>5. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.</p>	4	-
6	<p>Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві</p> <p>1. Архітектура у готельному господарстві.</p> <p>2. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.</p> <p>3. Інтер'єр як художня композиція.</p> <p>4. Основні поняття і вимоги до інтер'єру.</p> <p>5. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.</p>	4	-
7	<p>Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства</p> <p>1. Основне призначення приміщень готельного господарства.</p> <p>2. Склад і кількість приміщень готельного господарства.</p> <p>3. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.</p>	4	-
8	<p>Тема 8. Організація не житлових груп приміщень</p> <p>1. Організація приміщень адміністрації.</p> <p>2. Організація приміщень вестибюльної групи.</p> <p>3. Організація приміщень господарського і складського призначення.</p> <p>4. Організація приміщень адміністрації.</p> <p>5. Організація приміщень культурно-масового призначення.</p> <p>6. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування</p>	4	-
9	<p>Тема 9. Організація приміщень житлової групи</p> <p>1. Основне призначення приміщень готельного господарства.</p> <p>2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.</p> <p>3. Організація приміщень побутового обслуговування.</p> <p>4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.</p>	4	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 19

Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі та ресторани				
10	Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності 1. Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних категорій. 2. Готельна послуга як складова сфери послуг. 3. Поняття технології гостинності. 4. Концепції гостинності. 5. Уніфікація готельних послуг.	4	-	
11	Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення 1. Організація прийому і розміщення туристів. 2. Порядок документального оформлення гостя на підприємстві готельного господарства. 3. Організація бронювання місць на підприємстві готельного господарства. 4. Організація роботи служби обслуговування. 5. Відповідальність підприємств готельного господарства за збереження майна.	4	-	
12	Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг 1. Порядок прийому туристів в підприємстві готельного господарства. 2. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства.	2	-	
13	Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування 1. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. 2. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання. 3. Організація виїзду гостей. 4. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу. 5. Характеристика і організація інформаційних послуг. 6. Організація роботи служби телефонного зв'язку.	2	-	
14	Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі 1. Безкоштовні додаткові послуги і організація їх надання в готельному господарстві. 2. Платні додаткові послуги і організація їх надання в готельному господарстві. 3. Організація надання транспортних послуг для гостей готелю.	4	-	
15	Тема 15. Анімаційні послуги в готелях 1. Анімаційні послуги в готелях. 2. Сутність готельної анімації, її риси, функції. 3. Технологія анімаційного процесу. 4. Проектування анімаційних програм.	4	-	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 20

16	Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях 1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів. 2. Методи обслуговування: а) характеристика форм самообслуговування; б) характеристика форм обслуговування офіціантами. 3. Організація додаткових послуг в ЗРГ	4	-
РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ		56	-

7. Індивідуальні самостійні завдання

Напрямок 1: “Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі регіону)”

Мета - оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Зміст дослідження:

1. Характеристика регіону
2. Характеристика регіонального ринку готельних послуг
3. Характеристика інших засобів розміщення

Для виконання індивідуального науково-дослідного завдання “Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі _____ регіону)” рекомендується використовувати дані щодо готельної бази регіонів України (за варіантами):

1. Вінницького;
2. Волинського;
3. Дніпропетровського;
4. Донецького;
5. Житомирського;
6. Закарпатського;
7. Запорізького;
8. Івано-Франківського;
9. Київського;
10. Кіровоградського;
11. Луганського;
12. Львівського;
13. Миколаївського;
14. Одеського;
15. Полтавського;
16. Рівненського;
17. Сумського;
18. Тернопільського;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 21

19. Харківського;
20. Херсонського;
21. Хмельницького;
22. Черкаського;
23. Чернівецького;
24. Чернігівського.

Напрямок 2: «Ретроспективний аналіз розвитку гостинності»

Мета-закріплення компетенцій в області історії розвитку готельного господарства та гостинності в цілому

1. Історія розвитку гостинності: стародавній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е).
2. Історія розвитку гостинності: середній період (V – XV вв н.е.).
3. Історія розвитку гостинності: XVI – XVII століття.
4. Історія розвитку гостинності: XVIII століття.
5. Історія розвитку гостинності: XIX століття.
6. Історія розвитку гостинності: XX століття.
7. Піонери готельно-ресторанного бізнесу США (Еслфорд Статлер, Маріот, Хілтон, Андерсен та ін.).
8. Розвиток кулінарного мистецтва.
9. Поява перших ресторанів у Франції.
10. Історія та умови виникнення „Поварської книги”.
11. Порівняльна характеристика постійних дворів на Русі і в США.
12. Цезарь Рітц: його внесок у розвиток готельної справи і в організацію гостинності в засобах розміщення.
13. Концепція готелів і гостинності.
14. Міжнародна і національна системи типології засобів розміщення.
15. Обслуговування в готелях: фази готельного обслуговування, класи обслуговування, рівні обслуговування (міжнародні й національні).
16. Клінінгові технології та нормативна хронологія клінінгових нормативних операцій.
17. Використання новітніх прогресивних методів реєстрації клієнтів у засобах розміщення.
18. Проблеми і перспективи уніфікації технології готельних послуг.
19. Особливості методів обслуговування туристів: російський, англійський, французький, німецький методи і метод США.
20. Основні й додаткові послуги в готельному господарстві: історія, проблеми, перспективи розвитку

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 22

8. Методи навчання

У процесі вивчення дисципліни «Готельно-ресторанний бізнес» застосовуються наступні методи навчання:

- лекції;
- практичні заняття у їх різноманітних формах (бесіда з елементами дискусії, робота в малих групах, «мозковий штурм», ситуативний підхід, ділова гра, бесіда за «круглим столом»);
- стандартизовані тести та поточне опитування;
- презентація результатів виконаних завдань та досліджень;
- індивідуальні заняття під керівництвом викладача;
- самостійна робота студентів з літературою у бібліотеці, з Інтернет ресурсами тощо;
- індивідуальне завдання.

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів:

- Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання;
- Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань;
- Поточне тестування;
- Перевірка виконання індивідуальних завдань;
- Самооцінювання та взаємооцінювання;
- Залік.

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає:

- поточний, модульний та підсумковий контроль – для здобувачів денної форми навчання.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 23

Модульний контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти за модуль (змістові модулі) навчальної дисципліни. Модульний контроль проводиться під час навчального заняття після завершення вивчення матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Модульний контроль здійснюється у формі тестування.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль у формі заліку проводиться у першому семестрі, у формі екзамену – у другому семестрі вивчення навчальної дисципліни. Процедура складання заліку та екзамену визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	100	-
Підсумкова семестрова оцінка	100	-

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	80	–
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	–
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали):		
1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проектах	до 10	–
2. Курси на платформі Prometheus або на інших сервісах	до 10	
3. Підготовка наукових статей	до 10	
4. Участь у семінарах, тренінга	до 10	
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	–

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 24

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	20	–
Участь у дискусії	10	–
Виконання поточних тестових завдань	30	–
Виконання та захист завдань	20	–
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	–

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять протягом семестру може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять за семестр, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum(P_i \times BK_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$

де $P_{\text{НЗ}}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

P_i – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

BK_i – ваговий коефіцієнт за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{\text{НЗ}}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Розподіл балів за виконання завдань модульного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми навчання	Кількість балів за семестр
Семестр 1	
Виконання завдань модульного контролю 1	20
Виконання завдань модульного контролю 2	20
Разом за виконання завдань модульного контролю	40

Якщо здобувач вищої освіти денної форми навчання виконав завдання модульного контролю і з урахуванням отриманих балів за поточний контроль

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 25

набрав у сумі 60 балів або більше за семестр, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти денної форми навчання під час вивчення навчальної дисципліни за семестр набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю. Набрані бали за виконання завдань підсумкового контролю, а також бали за поточний контроль сумуються і формується семестрова оцінка з навчальної дисципліни. Бали, які здобувач вищої освіти набрав за виконання завдань модульного контролю, при цьому не враховуються під час розрахунку семестрової оцінки з навчальної дисципліни.

На залік з навчальної дисципліни, яка вивчається впродовж двох семестрів, виносяться ключові питання з першого семестру вивчення навчальної дисципліни. На екзамен з навчальної дисципліни, яка вивчається впродовж двох семестрів, виносяться ключові питання з усієї навчальної дисципліни.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку або екзамену, якщо протягом семестру за виконання завдань поточного контролю набрав 20 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти протягом семестру за результатами поточного контролю набрав 15–19 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми¹. Вивчення окремих тем (змістових модулів) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти протягом семестру за результатами поточного контролю набрав від 0 до 14 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальний матеріал дисципліни за даний семестр у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми¹.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

¹ Положення щодо вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, не поширюється на останній семестр навчання на всіх рівнях вищої освіти.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 26

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала		100-бальна шкала
	Екзамен	Залік	
A	Відмінно	Зараховано	90-100
B	Добре	Зараховано	82-89
C			74-81
D	Задовільно	Зараховано	64-73
E			60-63
FX	Незадовільно	Не зараховано	35-59
F			0-34

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Агротель	Agrohotel
2	Акватель	Aquahotel
3	Американський план	American plan
4	Американський сніданок	American breakfast
5	Аналогічні готелям засоби розміщення	Similar to hotels accommodation facilities
6	Англійський сніданок	English breakfast
7	Анімаційна команда	Animation team
8	Анімаційна програма	Animation program
9	Анкета	Application form
10	Анулювання	Cancellation
11	Апартамент	Apartment
12	Апартамент-готель	Apartment-hotel

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 27

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
13	Багатомісний номер	Multi-bed room
14	База відпочинку	Recreation center
15	База даних клієнтів	Customer database
16	Бар	Bar
17	Безбар'єрне середовище	Barrier-free environment
18	Бермудський план	Bermuda Plan
19	Бізнес-готель	Business hotel
20	Бізнес-центр	Business center
21	Білизна постільна	Bed linen
22	Блок місць	Block of seats
23	Ботель	Bothel
24	Бронювання	Reservation
25	Бронювання з виставленням рахунку	Booking with invoicing
26	Бронювання з попередньою оплатою	Booking with advance payment
27	Бронювання під гарантію підприємства	Booking under the company's guarantee
28	Бронювання під гарантію кредитної карти	Booking under the guarantee of a credit card
29	Будинок відпочинку	House of rest
30	Бунгало	Bungalow
31	Бюро обслуговування	Service Bureau
32	Велнес	Wellness
33	Вестибюль готелю	Lobby of the hotel
34	Вид на море, гори, сад	View of the sea, mountains, garden
35	Відмова від бронювання послуг	Refusal to book services
36	Вілла	Villa
37	Вітальня	Living room
38	Гарантоване бронювання	Guaranteed reservation
39	Гарні-готель	Garni Hotel
40	Гірський притулок	Mountain shelter
41	Гостинність	Hospitality
42	Готелі-казино	Casino hotels
43	Готель	Hotel
44	Готель-лідо	Hotel-lido
45	Готель-люкс	Luxury hotel
46	Готельна анімація	Hotel animation
47	Готельні індустрія	Hospitality industry
48	Готельна послуга	Hotel service
49	Готельний ланцюг	Hotel chain
50	Готельно-офісний центр	Hotel and office center
51	Готель-резиденція	Hotel-residence
52	Готель-шато	Hotel chateau
53	Групові тарифи	Group rates

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09-05.01/**00.1/Б/ВКХ-01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 28

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
54	Дитячий оздоровчий комплекс	Children's health complex
55	Дитячий табір	Children's camp
56	Додаткові послуги	Additional services Елементи фірмового стилю
57	Документальне оформлення гостя	Documentary registration of the guest
58	Дуплекс	Duplex
59	Експлуатаційна програма	Operational program
60	Елементи фірмового стилю	Corporate identity elements
61	Європейський план	European plan
62	Завантаження готелю	Loading the hotel
63	Замовлення	Order
64	Знижка	Discount
65	Зустріч-проводить	Meet and greet
66	Імідж	Image
67	Інтер'єр готелю	Hotel interior
68	Інтернет-бронювання	Online booking
69	Картка готелю	Hotel card
70	Категорія готелю	Hotel category
71	Кемпер	Camper
72	Керівник готелю	Hotel manager
73	Клуб-готель	Club Hotel
74	Комфорт	Comfort
75	Конгрес-готель	Congress Hotel
76	Консьєрж	Concierge
77	Континентальний сніданок	Continental breakfast
78	Конференц-зал	Conference hall
79	Корпоративні тарифи	Corporate rates
80	Круїзне судно	Cruise ship
81	Курортний готель	Resort hotel
82	Лікувально-оздоровчий комплекс	Medical and health complex
83	Лотель	Lotel
84	Міні-кухня	Kitchenette
85	Мотель	Motel
86	Напівпансіон	Half board
87	Негарантоване бронювання	Non-guaranteed booking
88	Номерний фонд	Number of rooms
89	Обслуговування	Service
90	Основний технологічний цикл	The main technological cycle
91	Основні готельні послуги	Basic hotel services
92	Палац-готель	Palace Hotel
93	Пансіон	Boarding house

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРЬСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 29

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
94	Покоївка	Maid
95	Порт'є	Receptionist
96	Президентський апартамент	Presidential apartment
97	Ресторан	Restaurant
98	Рецепція	Reception
99	Ротель	Rotel
100	Санаторій	Sanatorium
101	Сільський будинок	Village house
102	СПА	SPA
103	Спортивно-оздоровчий комплекс	Sports and recreation complex
104	Стандарт обслуговування	Service standard
105	Технологічна карта	Technological map
106	Тип номера	Room type
107	Транзитні готелі	Transit hotels
108	Усе включено	All inclusive, AI
109	Фермерський будинок	Farmhouse
110	Флайтель	Flytel
111	Флотель	Flotel
112	Хостел	Hostel
113	Шведський стіл	Buffet
114	Штрафні санкції	Penalties
115	Якість	Quality

12. Рекомендована література

Нормативно-правові акти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови».
2. ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги».
3. ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 30

персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

Інші нормативні документи

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Основна література

1. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. Посібник Вінниця: Едельвейс і К, 2015. – 580 с. Режим доступу: https://tourlib.net/books_ukr/levycka.htm
2. Олійник О.В., Тарасюк Г.М., Климчук А.О., Любченко В.В., Каленська В.П., Горшкова Л.О., Ярмолюк Д.І., Жабровець Л.Л., Тишко Д.Ф. Індустрія гостинності: готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2024. – 535 с. https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php
3. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с. https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php
4. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2006. – 494 с.
5. Головка О.М. Організація готельного господарства: навчальний посібник: Кондор. – 2018. - 338 с.
6. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с. https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php
7. Климчук А. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 31

управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності / Климчук А., Михайлов А. // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – №1. – С. 218–234. Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/68605>

8. Климчук А.О. Сучасні підходи мотивації та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством / Климчук А.О. // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2018. – № 2. – С.180–184.

9. Климчук А.О. Механізм формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Левицька І.В., Климчук А.О. // Науковий журнал «Бізнес інформ» №9 (488). - 2018. – С. 238 – 246.

10. Ковешніков В. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник, видавництво Кондор. – 2020. – 752 с.

11. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

12. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

13. Чепурда Л.М., Танько К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства: теорія і практика. – Навчальний посібник: Видавництво ЧДТУ., 2015. - 433 с.

14. Klymchuk A., Postova V., Moskvichova O., Hryhoruk I. Crisis Management of Restaurant Business in Modern Conditions. Journal of Environmental Management and Tourism, (Volume XII, Summer), 4 (52) С. 977-985. Режим доступу: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/issue/view/217>

Допоміжна література

1. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./За редакцією членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.

2. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К. Альтерпрес, 2009. – 447 с.

3. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч.посіб./За ред.проф. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001.

4. Klymchuk A. The labor assessment in forming the enterprise personnel's motivation. Науковий вісник Національного гірничого університету. Науково-технічний журнал. – 2018. – № 3 (165). – С. 152–159. Режим доступу: <https://nvngu.in.ua/index.php/ru/arkhiv-zhurnal/po-vypuskam/1607-2018/soderzhanie-3-2018>

5. Levytska I., Biletska N., Kotseruba V. Strategy of tourism development for the middle-sized town: from scenarios to strategic maps. Journal of Environmental Management and Tourism /– 2020. - Volume XI, Issue 6(46) – С. 1445-1454 Режим

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 33 / 32

доступу: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/5532>

6. Levytska I.V. Current situation of the tourist industry in Ukraine: problems of development and ways of improvement / Mykytsei T.D. / Науковий журнал НУБіП України «Біоекономіка і аграрний бізнес» ТОМ 11, . №1 – 2020 с.67-75
<http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Bioeconomy/issue/view/597>

13. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://hotels24.ua/all_shares/.

2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.

3. Журнал «Ресторанний і готельний бізнес» – Режим доступу: http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4_2010.

4. Журнал «Готельний і ресторанний бізнес» – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>

5. Журнал «HOTEL» – Режим доступу: <http://hotelrest.com.ua/>

6. Ліга Закон [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.liga.net

7. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.

8. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.

9. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

10. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.

11. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.towd.com.

12. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.

13. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.

14. Сайт державної туристичної організації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

15. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

16. Туризм, готельний та ресторанний бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/research/>.

17. Туристична бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourlib.columb.net.ua.

18. Українське право [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.ukrpravo.com.ua.

19. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/**00.1/Б/ВКХ- 01-2024
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 33 / 33

<http://www.cnnhotels.com>.

*Індекс структурного підрозділу відповідно до наказу ректора «Про затвердження організаційної структури Державного університету «Житомирська політехніка» (наприклад, 22.06).

** Індекс освітньої програми відповідно до наказу ректора «Про індексацію освітніх програм Державного університету «Житомирська політехніка» (наприклад, 122.00.1/Б).

*** Шифр освітньої компоненти в освітній програмі (наприклад, ОК1).

**** Номер випуску робочої програми навчальної дисципліни (наприклад, 1, 2, 3...).

***** Календарний рік, в якому викладається навчальна дисципліна (наприклад, 2024). Якщо навчальна дисципліна викладається протягом декількох років, то зазначається перший рік.