

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація туристичного обслуговування»

Обов'язкова професійна
за освітньо-професійною програмою «Туризм»
підготовки за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
за спеціальністю 242 «Туризм»

Рекомендовано кафедрою менеджменту на
2023-2024, 2024-2025 навчальний рік

Протокол від «28» серпня 2023 року № 1

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної дисципліни
«Організація туристичного обслуговування»

2023 рік

Загальна інформація про дисципліну

Анотація дисципліни

Навчальна дисципліна «Організація туристичного обслуговування» є логічним продовженням освоєння здобувачами вищої освіти спеціальності туризм циклу професійних обов'язкових компонентів, освоєння якої передбачає підвищення рівня професійної компетенції майбутнього фахівця у сфері туризму та набуття їм нових необхідних якостей у сфері послуг щодо організації функціонування служб підприємств готельного та ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання, оволодіння міжнародними стандартами, технологією надання послуг та культурою обслуговування туристів.

Увага приділяється усвідомленню здобувачами вищої освіти (далі – здобувачі) базовим принципам функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Висвітлено основні поняття готельно-ресторанної справи, особливості класифікації закладів готельного та ресторанного господарства, функціональну характеристику приміщень та матеріально-технічної бази. Розкрито технологічний цикл обслуговування та вимоги до кадрового забезпечення підприємств готельно-ресторанного господарства. Окреслено перспективи кар'єрного розвитку в готельно-ресторанному бізнесу.

Відмінною особливістю даного курсу є те, що дисципліна спрямована на формування навичок кваліфікованого фахівця в галузі туризму, який може виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі організації діяльності у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Леоненко Неллі Анатоліївна, завідувач кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління, доц. ; Тюріна Діна Миколаївна, доцент кафедри менеджменту, канд. пед. наук, доц.
Контактна інформація	м. Харків, вул. Лермонтовська, 28, Робочий номер телефону – 707-18-02.
E-mail	nellileo82@gmail.com 7114729@gmail.com
Наукові інтереси	Леоненко Н.А.: - механізми державного регулювання туристичної сфери ; - соціальні програми в туризмі; - механізми розвитку внутрішнього туризму. Тюріна Д.М.: – теоретичні та методологічні засади дослідження туризму; – аналіз ресурсного забезпечення розвитку туристичної індустрії; – особливості ділової етики в туризмі; – особливості обліку туристичної діяльності.
Професійні	– професійні знання і значний досвід теоретико-методологічних

здібності	засади дослідження в туристичній сфері; – значний досвід проведення навчальних занять у вищій школі із застосуванням творчих форм роботи
Наукова діяльність за освітнім компонентом	Леоненко Н.А. Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&pli=1&user=w1talg0AAAAJ ORCID: 0000-0002-1498-0391 Тюріна Д.М. Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=J86Hm4QAAAAJ Web of Science: https://publons.com/researcher/1930881/ (WoS Researcher ID: I-2977-2018). Scopus: https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56677877800 . ORCID: https://orcid.org/0000-0002-1506-5849

Час та місце проведення занять з дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни «Організація туристичного обслуговування» проводяться згідно із затвердженим розкладом. Електронний варіант розкладу розміщено на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/timeTable/group>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щосереди з 15.00 до 16.00 в аудиторії № 5 Навчально-науково-виробничого центру НУЦЗУ за постійним електронним посиланням. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

Метою вивчення дисципліни «Організація туристичного обслуговування» є формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо процесу туристичного обслуговування у закладах ресторанного та готельного господарства.

Вивчення дисципліни «Організація туристичного обслуговування» забезпечує засвоєння матеріалу таких дисциплін загальної підготовки, як «Страховання у сфері туризму» та «Планування і організація туристичного бізнесу».

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти
	заочна
Статус дисципліни	Обов'язкова професійна
Рік підготовки	3, 4 курси
Семестр	6-й, 7-й
Обсяг дисципліни:	
- в кредитах ЄКТС	7
- кількість модулів	4

- загальна кількість годин	210
Розподіл часу за навчальним планом:	
- лекції (годин)	16
- практичні заняття (годин)	-
- семінарські заняття (годин)	4
- лабораторні заняття (годин)	-
- курсова робота (годин)	-
- інші види занять (годин)	-
- самостійна робота (годин)	190
- індивідуальні завдання (науково-дослідне) (годин)	-
- підсумковий контроль	диф. залік (6 семестр), екзамен (7 семестр)

Передумови для вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Організація туристичного обслуговування» забезпечує засвоєння матеріалу таких дисциплін загальної підготовки, як «Менеджмент туризму», «Технології туристичної діяльності» та «Інфраструктура туризму».

Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми Туризм вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити:

- досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання:

Програмні результати навчання	ПРН
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів	ПР01
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук	ПР02
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів	ПР06
Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	ПР15
Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх	ПР20

розв'язання.	
Дисциплінарні результати навчання	ДРН
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	ДР 1
Здатність розуміти і пояснювати наявне туристичне законодавство, національні й міжнародні стандарти з обслуговування туристів.	ДР2
Здатність забезпечувати відповідальність туристського продукту потребам і інтересам різних груп споживачів.	ДР3
Здатність продемонструвати розуміння дотримання професійних і етичних стандартів високого рівня у діяльності в туристичній галузі.	ДР4
Здатність визначати та пояснювати особливості мистецтва спілкування, управління конфліктами і стресами при реалізації послуг туристичної анімації.	ДР5

- формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	К20

Програма навчальної дисципліни **Програма навчальної дисципліни**

МОДУЛЬ №1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ТЕМА 1.1. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

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.). Розвиток індустрії гостинності в Європі. Розвиток американської індустрії гостинності. Розвиток індустрії гостинності в Україні.

ТЕМА 1.2. ВИДИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ТИПОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Понятійний апарат організації готельної справи. Сутність понять «готельне господарство» та «готель». Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Матеріальні та нематеріальні фактори надання готельних послуг. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Закордонний досвід типізації готелів.

ТЕМА 1.3. МОДЕЛЬ ТА ОСНОВНІ КОНЦЕПЦІЇ ГОСТИННОСТІ

Сутність поняття «гостинність». Характерні риси гостинності. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Складові елементи комфорту. Елементи моделі середовища гостинності. Зовнішні чинники гостинності: політичні, економічні, культурні, соціальні.

ТЕМА 1.4. КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Критерії класифікації готельних підприємств. Міжнародна класифікація готелів за якістю надання послуг. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін). Порівняльна характеристика європейської та національної системи.

Категоризація готельного господарства України. Державні стандарти в сфері туризму, які діють на території України. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових. Порядок проведення добровільної сертифікації готельних послуг.

ТЕМА 1.5. БУДІВНИЦТВО, АРХІТЕКТУРА ТА ІНТЕР'ЄР ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Історія будівлі готельного типу. Сучасна концепція архітектури споруд готельного господарства. Історія розвитку інтер'єру. Внутрішній інтер'єр готелів античного світу. Вбрання готелів в середні віки (стиль готики). Засоби розміщення в епоху Ренесансу. Готелі в епоху бароко. Інтер'єр в стилі рококо. Інтер'єр готелів в епоху неокласицизму. Інтер'єр готелів в стилі історизму і постмодернізму. Інтер'єр як художня композиція. Освітлення і колір в інтер'єрі готельного господарства. Меблі в інтер'єрі готельного господарства. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єрів. Озеленення приміщень готельного господарства.

ТЕМА 1.6. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА: МІЖНАРОДНИЙ ТА НАЦІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТИ.

Загальна характеристика готельного господарства України. Основні показники, які характеризують готельну справу в Україні. Вплив пандемії та російської агресії на сучасний стан готельного господарства. Світове готельне господарство. Особливості організації готельної справи в провідних європейських країнах. Проблеми та перспективи розвитку готельної справи в Україні в умовах війни. Зарубіжний післявоєнний досвід та його імплементація при відновленні готельного господарства України. Інноваційні напрямки розвитку готельної справи в Україні.

МОДУЛЬ № 2. СТРУКТУРА ТА ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.

ТЕМА 2.1. ФУНКЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

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

ТЕМА 2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ЖИТЛОВОЇ ТА НЕЖИТЛОВОЇ ГРУП

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 (студіо) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Коридори – важливий комунікаційний вузол. 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. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

ТЕМА 2.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя.

Організаційно-функціональна характеристика служби. 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. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

ТЕМА 2.4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння. Організація надання додаткових послуг туристам. Організація транспортного обслуговування. Організація обслуговування на житлових поверхах.

ТЕМА 2.5. ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КЛІНІНГУ

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств

готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення». Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

ТЕМА 2.6. ОРГАНІЗАЦІЯ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ

Поняття «безпека» та його різновиди. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю. Безпекові заходи готелю під час воєнних дій та надзвичайних ситуацій. Забезпечення безпеки життя та майна гостей готельних комплексів.

ТЕМА 2.7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ

Формування трудового потенціалу готелів. Кадрова політика готелю. Гендерні особливості зайнятості в структурі готельного комплексу. Методи підбору персоналу. Кваліфікаційна карта та профіль особистості. Трудовий договір. Мотивація персоналу готелів. Способи мотивації. Проведення атестації персоналу готелів.

МОДУЛЬ № 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

ТЕМА 3.1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Загальні поняття щодо організації послуг харчування. Розвиток теорії та практики організації послуг харчування. Фрагментарний розвиток матеріальних та нематеріальних елементів обслуговування (меблі, посуд, інвентар, страви, вино-горілчані вироби, розподіл обов'язків, окрема послуга-комплекс ресторанних послуг). Процесний підхід: створення технологічних циклів і процесів надання ресторанних послуг для різних категорій споживачів. Менеджмент організаційно-обслуговуючої системи підприємства. Система управління якістю. Типологія елементів обслуговування. Елементи функції реалізації готової продукції. Елементи функції організації споживання.

ТЕМА 3.2. ПРИМЩЕННЯ, УСТАТКУВАННЯ І ОСНАЦЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо. Вимоги до етапу комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму вентиляції, санітарного стану. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна.

Класифікація способів обробки сировини та їх характеристика. Види технологічного

устаткування підприємств ресторанного господарства. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торгівельних залів. Характеристика, столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика металевого посуду та приборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

ТЕМА 3.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА РЕСТОРАННОЇ ПРОДУКЦІЇ

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоочність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Фактори, що впливають на складання меню. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів – заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Організація роботи гарячого цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація роботи холодного цеху. Організація роботи кондитерського цеху. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Організація роботи хліборізки. Організація роботи мийної кухонного посуду.

ТЕМА 3.4. МЕТОДИ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Види, методи, форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Поняття видів, методів, форм обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства, їх характеристика та класифікація, їх особливості у різних типах підприємств та вплив на їх зміни у просторі та часі. Характеристика форм самообслуговування. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів. Особливості змішаних форм обслуговування споживачів у різних типах закладів ресторанного господарства, характеристика та вимоги до них, сфери застосування.

МОДУЛЬ № 4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ТЕМА 4.1. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО

ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.

Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічні спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл. Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо. Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв. Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

ТЕМА 4.2. ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕНКЕТІВ І ПРИЙОМІВ

Класифікація банкетів та прийомів, порядок прийому замовлень та підготовки до обслуговування. Організація проведення банкетів з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості складання меню, розташування та сервірування столів, організації обслуговування, вимоги до поведінки персоналу під час обслуговування. Організація обслуговування банкетів з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості складання меню, правила розташування та сервірування столів, організації обслуговування, етика поведінки персоналу під час обслуговування. Особливості організації обслуговування окремих видів банкетів. Організація обслуговування банкету-фуршет. Специфіка та переваги банкету-фуршету, особливості складання меню, варіанти сервірування столу скляним посудом, особливості обслуговування. Організація обслуговування банкету-коктейлю. Особливості меню, обслуговування, послідовність подавання напоїв та страв. Організація обслуговування банкету коктейль - парті, банкету коктейль - фуршет. Особливості складання меню до банкетів та їх обслуговування, етикет. Організація обслуговування банкету - чай. Характеристика меню банкету - чай, особливості сервірування столу та обслуговування. Організація обслуговування тематичних заходів. Особливості підготовки та обслуговування тематичних заходів. Вимоги до меню, сервіровці столів. Особливості підготовки та обслуговування весільних свят.

ТЕМА 4.3 ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИЙОМІВ ЗА ПРОТОКОЛОМ

Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.

Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів. Підготовча робота з влаштування прийому. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для бенкету-прийому. Особливості сервування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах.

ТЕМА 4.4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Організація сніданку. Організація "шведського столу (лінії)". Організація прискорених видів харчування. Особливості обслуговування в номерах готелю. Особливості функціонування міні-бару. Організація інших видів обслуговування.

ТЕМА 4.5. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ УЧАСНИКІВ КУЛЬТУРНИХ, ГРОМАДСЬКИХ ТА СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

ТЕМА 4.6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ

Організація харчування іноземних туристів. Організація обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі. Розрахунок за харчування. Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.

ТЕМА 4.7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ТРАНСПОРТІ

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Обслуговування пасажирів на водному транспорті.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять:

Назви модулів і тем	Заочна (дистанційна) форма навчання					
	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
лекції і		практичні (семінарські) заняття	лабораторні заняття	самостійна робота	модульна контрольна робота	
6 - й семестр						
Модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ						

ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА						
Тема 1.1.	9				9	
Тема 1.2.	9				9	
Тема 1.3.	9				9	
Тема 1.4.	11	2			9	
Тема 1.5.	9				9	
Тема 1.6.	11	2			9	
Разом за модулем 1	58	4			54	
Модуль 2. СТРУКТУРА ТА ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА						
Тема 2.1.	10	2			8	
Тема 2.2.	8				8	
Тема 2.3.	10		2		8	
Тема 2.4.	8				8	
Тема 2.5.	8				8	
Тема 2.6.	10	2			8	
Тема 2.7.	8				8	
Разом за модулем 2	62	4	2		56	
Разом за семестр	120	8	2		110	
7 - й семестр						
Модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
Тема 3.1.	8				8	
Тема 3.2.	8	2			6	
Тема 3.3.	8				8	
Тема 3.4.	8	2			6	
Разом за модулем 3	32	4			28	
МОДУЛЬ 4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
Тема 4.1.	10	2			8	
Тема 4.2.	8				8	
Тема 4.3.	8	2			6	
Тема 4.4.	8		2		6	
Тема 4.5.	8				8	
Тема 4.6.	8				8	
Тема 4.7.	8				8	
Разом за модулем 4	58	4	2		52	
Разом за семестр	90	8	2		80	
Всього	210	16	4		190	

Теми практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
6- й семестр		
1	ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ	2

2	ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ	2
3	Разом	4

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань – не передбачено навчальним планом

Форми та методи навчання і викладання

Вивчення навчальної дисципліни реалізується **в таких формах**: навчальні заняття за видами, консультації, контрольні заходи, самостійна робота.

В навчальній дисципліні використовуються такі методи навчання і викладання :

- методи навчання за джерелами набуття знань: словесні методи навчання (лекція, пояснення, бесіда, інструктаж); наочні методи навчання (ілюстрація, демонстрація, спостереження); практичні методи навчання (практична робота, виїзні заняття);
- методи навчання за характером логіки пізнання: аналітичний; синтетичний; індуктивний;
- методи навчання за рівнем самостійної розумової діяльності тих, хто навчається: проблемний виклад; частково-пошуковий; дослідницький;
- інноваційні методи навчання: робота з навчально-методичною літературою та відео метод; навчання з використанням технічних ресурсів; інтерактивні методи; методи організації навчального процесу, що формують соціальні навички;
- науково-дослідна робота;
- самостійна робота.

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є: диф. залік, екзамен, реферати, контрольна робота, презентації результатів виконаних завдань та досліджень.

Таблиця відповідності результатів оцінювання знань з навчальної дисципліни за різними шкалами

Оцінювання рівня освітніх досягнень здобувачів за освітніми компонентами, здійснюється за 100-бальною шкалою.

Критерії оцінювання

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль результатів навчання здобувачів освіти проводиться у формі фронтального та індивідуального опитування, виконання письмових завдань, практичних ситуацій, контрольної роботи тощо. Підсумковий контроль проводиться у формі диф. заліку, екзамену.

Розподіл та накопичення балів, які отримують здобувачі, за видами

навчальних занять та контрольними заходами з дисципліни
6 семестр

Види навчальних занять		Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	2	5	10
	семінарські заняття*			
	практичні заняття			
	модульний контроль*			10
<i>Разом за модуль 1</i>				20
Модуль 2	лекції	2	5	10
	семінарські заняття*			
	практичні заняття	1	20	20
	модульний контроль*			10
<i>Разом за модуль 2</i>				40
Контрольна робота*				40
II. Підсумковий контроль				
диф. залік (6 семестр) *				-
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100

* – види навчальних занять та контрольні заходи для обов'язкового виконання.

7 семестр

Види навчальних занять		Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять
I. Поточний контроль				
Модуль 3	лекції	2	5	10
	семінарські заняття*			
	практичні заняття			
<i>Разом за модуль 3</i>				10
	лекції	2	5	10

Модуль 4	семінарські заняття*	1	20	20
	практичні заняття			
<i>Разом за модуль 4</i>				30
Контрольна робота*				20
Конспект лекцій				10
II. Підсумковий контроль				
екзамен (7 семестр)*				30
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми освітнього процесу: поточне оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи – виконання контрольної роботи; оцінка (бали) за індивідуальну самостійну роботу (за участь у наукових конференціях, підготовку наукових публікацій тощо).

Поточний контроль

Поточний контроль проводиться на лекційному та практичному заняттях за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на лекційних і практичних заняттях та набутих практичних навичок під час виконання практичних робіт.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів *на лекційному занятті* оцінюються в діапазоні від 0 до 5 балів:

5 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, розвиває власну думку, самостійно добирає приклади.

4 бали – здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

3 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності.

2 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки.

1 бал – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст

більшості питань теми під час письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів *на семінарському (практичному) занятті* (оцінюється в діапазоні від 0 до 20 балів):

17-20 бали – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Розвиває власну думку, самостійно добирає приклади;

13-16 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності;

9-12 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки;

5-8 бал – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0-4 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Викладачем оцінюється самостійність думок, логіка викладу та якість аргументації, повнота розкриття навчальних питань, культура мовлення і діалогу, використання навчальної, наукової та спеціальної літератури, вміння виділяти головне, узагальнювати, робити висновки.

Модульний контроль.

Модульний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів за період навчання. Здійснюється шляхом проведення тестування.

Тестування – метод оцінювання навчальних досягнень здобувачів, допомагає виявити наявність певних знань, умінь і навичок, засвоєних здобувачами під час аудиторних занять. Застосовуються тестові завдання закритої (з вибором однієї або кількох правильних відповідей) та відкритої (не мають запропонованих варіантів відповідей) форми. Тестування складається з окремих тестів. Тести охоплюють набір завдань, що відповідають структурі та змісту змістового модуля навчальної дисципліни.

Критерії оцінювання знань здобувачів під час виконання модульних контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

10-8 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, правильно вирішив усі тестові завдання;

7-5 бали – достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час письмових відповідей, правильно вирішив більшість тестових завдань;

4-3 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності. Правильно вирішив половину тестових завдань;

2 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, правильно вирішив меншість тестових завдань;

1 бал – частково володіє навчальним матеріалом, правильно вирішив окремі тестові завдання;

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти; не вирішив жодного тестового завдання.

Підсумковий контроль.

Під час підсумкового контролю оцінюється також якість і повнота викладення контрольної роботи.

Контрольна робота – вид обов'язкових навчальних робіт, за результатами виконання яких здобувач отримує допуск до підсумкового контролю; письмова робота, виконана здобувачем за відповідною темою. Написання контрольної роботи має на меті – заохочувати здобувачів до наукової роботи, прищеплюючи їм навички самостійної підготовки доповідей, повідомлень, роботи з першоджерелами, монографічною літературою та періодичними виданнями. Контрольні роботи перевіряються викладачем перед початком навчальної сесії.

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання контрольної роботи оцінюється в діапазоні 6 семестр (від 0 до 40 балів); 7 семестр (від 0 до 20 балів).

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання контрольної роботи в 6 семестрі оцінюється в діапазоні від 0 до 40 балів:

40 - 35 балів – в повному обсязі здобувач володіє навчальним матеріалом, глибоко та всебічно розкрив зміст теоретичних питань;

34 - 26 балів – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, в основному розкрито зміст теоретичного питання, при наданні відповіді на деякі питання не вистачає достатньої глибини та аргументації, при цьому є несуттєві неточності та незначні помилки;

25-16 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, але без глибокого

всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

15 - 10 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Недостатньо розкрив зміст теоретичного питання, допускаючи при цьому суттєві неточності;

9 – 5 балів - частково володіє навчальним матеріалом, відповіді загальні, при цьому допущено суттєві помилки;

4 - 0 бали – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його правильно викласти, не розуміє змісту питання.

*Перелік рекомендованих тем для написання контрольної роботи
(6 семестр):*

1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного господарства в Харкові (або будь-якому місті України).
3. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
4. Культура обслуговування в готельному господарстві.
5. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
6. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
7. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
8. Організація постачання закладів ресторанного господарства.
9. Організація роботи працівників готелю.
10. Технологія прийому та розміщення туристів в закладах розміщення.
11. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень.
12. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
13. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
14. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
15. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
16. Психологія обслуговування у засобах розміщення.
17. Сучасні системи бронювання місць у готелях.
18. Архітектурні стилі готельних комплексів.
19. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
20. Система мотивації працівників готелів.
21. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

22. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
23. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
24. Технології надання анімаційних послуг готельного підприємства.
25. Додаткові послуги готельного підприємства.
26. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою «зірок».
27. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів.
28. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів.

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання контрольної роботи в 8 семестр оцінюється в діапазоні від 0 до 20 балів:

15-20 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті повно і всебічно, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана актуальна література, робота правильно оформлена. При захисті роботи здобувач вільно оперує термінологією, демонструє глибокі знання використаної при підготовці літератури, має власну думку щодо питання і може її довести, логічно та послідовно викладає матеріал і в змозі вільно та професійно вести дискусію;

10-15 балів – за умов, зазначених вище, але мають місце певні недоліки при висвітленні матеріалу: є 2-3 незначні помилки, припускаються неточні твердження, не підкріплені нормативними чи іншими доказами, при цьому матеріал викладено логічно, в списку джерел достатня кількість позицій, немає грубих помилок в оформленні. При захисті роботи здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

5-10 балів – якщо одне з питань розкрито не повністю, присутні логічні і фактичні помилки, в списку літератури багато застарілих джерел, допущені істотні помилки в оформленні. При захисті роботи погано простежується зв'язок між відповіддю і матеріалом роботи, здобувач висвітлює питання в загальних рисах, розуміє їх суть, намагається зробити висновки, але при цьому допускає грубі помилки, відсутня логіка викладення матеріалу;

0-5 балів – якщо в роботі неправильні, неточні і неконкретні відповіді на поставлені питання, несамотійний характер виконання контрольної роботи, відсутність необхідних пояснень та відповідей, фактичні помилки, допущені при відповіді на питання, не правильне, не дбале оформлення роботи, не вистачає структурних елементів, в списку літератури не достатньо джерел, робота оформлена не по вимогам, наявність значної кількості граматичних помилок. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання або відповідає

неправильно, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

*Перелік рекомендованих тем для написання контрольної роботи
(7 семестр):*

1. Історія формування і розвитку системи українського народного харчування.
2. Організаційно-правові форми діяльності закладів ресторанного господарства.
3. Організація виробництва у закладах ресторанного господарства (на прикладі конкретного підприємства).
4. Вдосконалення операцій ресторанного сервісу.
5. Політика підприємства з питань якості.
6. Раціональна організація виробничих процесів в закладах ресторанного господарства.
7. Активізація розвитку організаційних форм поділу та кооперації праці на підприємствах фаст-фуд.
8. Використання інноваційних технологій в організації виробництва закладів ресторанного господарства.
9. Організаційно-правові засади наукової організації праці в закладах ресторанного господарства.
10. Науково-методичні основи та принципи проектування закладів ресторанного господарства.
11. Культура як визначальна підсистема розвитку ресторанного господарства.
12. Організація нормування праці в підприємствах ресторанного господарства.
13. Організаційні форми роботи концентрації та спеціалізації в виробничих системах.
14. Організація послуг харчування учасникам конгресного туризму.
15. Розширення сегменту ресторанного бізнесу в аспекті конгресного обслуговування.
16. Організація послуг харчування за типом «Кейтерінг».
17. Ресторанний бізнес – сучасний стан галузі та перспективи розвитку.
18. Комерційні прийоми ефективності розважально-тематичних послуг харчування.
19. Організація концептуальних ресторанів.
20. Організація виробництва за прогресивною технологією в підприємствах системної гастрономії.
21. Формування заходів по просуванню ресторанних послуг.
22. Вдосконалення процесу надання послуг харчування шляхом моделювання.
23. Формування контингенту постійних відвідувачів ресторану.

24. Проектування послуг харчування туристам.
25. Діагностика поточної діяльності ресторану.
26. Організаційно-функціональні заходи щодо стимулювання підвищеного попиту на послуги харчування.
27. Інформаційні технології в ресторанній діяльності.
28. Інформаційні комунікації в роботі персоналу.
29. Розвиток системи стандартизації та сертифікації в Україні.
30. Розвиток і удосконалення послуг харчування для туристів.

Конспект лекцій.

Конспект лекцій – це стислий писаний зміст/виклад курсу лекцій однієї навчальної дисципліни; систематично, коротко, логічно й зв'язно передає зміст лекцій курсу; спосіб роботи з текстом, мета якого – зафіксувати й опрацювати його. Кожний здобувач зобов'язаний вести конспект на кожній лекції, стисло занотовуючи поданий викладачем матеріал.

Критерії оцінювання змісту конспектів лекцій здобувача оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів:

8-10 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; матеріал структуровано, інформація представлена у вигляді таблиць, схем, графіків;

4-7 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі;

1-3 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій викладені здобувачем частково, питання самостійної роботи не розглядаються;

0 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни відсутній.

Підсумковий контроль успішності проводиться в усній формі з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі – диф. залік (6 семестр), екзамен (7 семестр). До екзамену допускаються ті здобувачі, які вчасно виконали контрольну роботу за темою навчальної дисципліни.

Диференційований залік, екзамен є формою підсумкового контролю рівня та якості засвоєння здобувачами теоретичних знань та практичних умінь і навичок з окремої навчальної дисципліни. Диференційований залік, екзамен проводиться в період екзаменаційної сесії в передбачені навчальним планом терміни згідно з розкладом, затвердженим в НУЦЗУ.

Критерії підсумкового оцінювання здобувачів вищої освіти *на заліку* оцінюється за результатами сумарного накопичування балів протягом семестру.

У разі, якщо здобувач вищої освіти виявить бажання підвищити результати оцінювання, проводиться співбесіда, зміст якої передбачає усні відповіді

здобувача на теоретичні запитання викладача за навчальним матеріалом двох модулів з дисципліни.

*Перелік теоретичних питань для підготовки
до диференційованного заліку:*

1. Охарактеризувати еволюцію розвитку готельного господарства України.
2. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства.
3. Нормативно-правова база регулювання готельної індустрії.
4. Стандартизація та сертифікація готельних послуг в Україні.
5. Готельна послуга: види та характерні риси.
6. Головні риси готельного продукту.
7. Типологія готельних підприємств. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств.
8. Характеристика основних типів засобів розміщення (готелі сімейного типу, ділові готелі, курортні готелі, транзитні готелі)
9. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку (туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (мотелі, флайтелі, ротелі, ботелі, флотелі, бунгало та ін.) готелі та їх особливості)).
10. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства: вимоги, основні типи (санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, профілакторії та ін.).
11. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи, Америки тощо.
12. Розкрити головні критерії визначення категорії готелю (комфорт, вимоги до персоналу тощо).
13. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.
14. Європейська система класифікації готелів Hotelstars Union.
15. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до певної категорії номеру. Характеристика основних типів та категорій номерів.
16. Організаційно-функціональна структура управління і організаційна схема: поняття, особливості.
17. Головні принципи організації системи управління готельним підприємством.
18. Характеристика ланок управління в готелі.
19. Оренда як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони.
20. Франчайзинг як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони.

21. Синдикати, концерни, асоціації в готельному бізнесі.
22. Готельні ланцюги як форма глобалізації готельного бізнесу: поняття, характеристика, особливості виникнення.
23. Технологічний алгоритм гостьового циклу і коротка характеристика етапів.
24. Технологічний етап «До прибуття в готель».
25. Етапи процесу реєстрації гостей.
26. Процедура оформлення реєстрації і її особливості.
27. Технологія оформлення від'їзду.
28. Відмова клієнтові в заселенні.
29. Поняття «клінінга» і його значення у функціонуванні готелю.
30. Види прибиральних робіт і їх коротка характеристика.
31. Організаційно-функціональна характеристика господарської служби.
32. Технологічний цикл «Поточне Щоденне прибирання».
33. Технологічна операція «Прибирання житлових кімнат» .
34. Технологічна операція «Прибирання сан. вузла».
35. Технологічна операція «Завершення прибирання номера» і Технологічна операція «Надання побутових послуг» .
36. Особливості генерального і проміжного прибирання.
37. Правила безпеки, які повинні дотримувати покоївки.
38. Особливості матеріальної бази служби покоївок.
39. Використання електронних замкових систем в готелях.
40. Прибирання місць загального користування.
41. Прибирання території, яка прилягає до готелю.
42. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні.
43. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства.
44. Культура обслуговування в готельному господарстві.
45. Поняття «безпека» та його різ види.
46. Комплекс системи безпеки готелю.
47. Структура служби безпеки та посадові характеристики та вимоги.
48. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки.
49. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
50. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.
51. Роль кадрів у функціонування готелю.
52. Особливості організації праці в готельному господарстві.
53. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід.
54. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.
55. Плинність кадрів та її причини.

56. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах.
57. Атестація персоналу.
58. Звільнення персоналу та його правова природа.
59. Поняття «тариф» та його складові. Методи встановлення тарифів на готельні послуги.
60. Структура вартості послуг у готелях.
61. Цінова стратегія готельних підприємств.
62. Видова структура та особливості надання знижок на готельний продукт.
63. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях
64. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

Екзамен проводиться в усній формі за білетами, які затверджуються кафедрою. Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань, що відображають зміст усієї програми навчальної дисципліни. Відповіді на питання оцінюються за їх повнотою.

Критерії оцінювання знань здобувачів - екзамен (оцінюється від 0 до 30 балів):

25–30 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

17–24 бали – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, в основному розкриває зміст теоретичних питань. При викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

9–16 балів – у цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст, але поверхово аналізує матеріал без глибокого всебічного аналізу, без обґрунтування та аргументації, при цьому допускає окремі суттєві неточності та помилки;

5–8 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності;

1–4 бали – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості теоретичних питань. Відповіді загальні, при цьому допускаються суттєві помилки;

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань.

Перелік теоретичних питань для підготовки до екзамену:

1. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ

4281:2004.

2. Класифікація закладів ресторанного господарства за основними ознаками.

3. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

4. Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства.

5. Аналіз послуг закладів ресторанного господарства різного типу

6. Теоретична підготовка. Вибір закладу ресторанного господарства, підготовка форм та анкет для відображення результатів досліджень.

7. Збирання інформації, проведення анкетування, дослідження, систематизація отриманих даних, аналіз конкурентної спроможності послуг, які надає вибраний заклад ресторанного господарства.

8. Розробка пропозицій щодо удосконалення послуг ресторанного господарства та покращення їх якості у досліджуваному закладі ресторанного господарства

9. Вивчення посуду та наборів, які використовуються у підприємствах ресторанного господарства: – металевого; – скляного; – фарфоро-фаянсового; – дерев'яного; – пластмасового; – одноразового використання

10. Організація роботи складського господарства.

11. Організація тарного господарства.

12. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства.

13. Структура виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу.

14. Класифікація виробничих процесів. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

15. Принципи раціональної організації виробничого процесу. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

16. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика.

17. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність.

18. Передумови підвищення ефективності виробництва.

19. Характеристика форм самообслуговування. Структура процесу самообслуговування. Реалізація готової продукції (перша стадія): підготовка роздавальної, обслуговування споживачів на роздавальній, завершення роботи на роздавальній. Організація споживання (друга стадія): підготовка до прийому

споживачів, обслуговування споживачів у залі.

20. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.

21. Структура процесу обслуговування офіціантами. Реалізація готової продукції (перша стадія): підготовка роздавальні, отримання (відпуск) готової продукції, завершення роботи на роздавальні. Організація споживання (друга стадія): підготовка до прийому споживачів, обслуговування споживачів у залі.

22. Організація повсякденного обслуговування відвідувачів у ресторані: 1. Підготовка приміщень, меблів, столового посуду до обслуговування поживачів. 2. Попередня сервіровка столів. Покриття столів скатертинами. Заміна скатертин. Складання серветок. 3. Основні правила сервіровки. 4. Попередня сервіровка столів: для подання сніданку; для подання обіду; для подання вечері; для подання чаю; для подання кави. 5. Додаткова сервіровка за меню. 6. Моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів

23. Правила подання буфетної продукції. Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок.

24. Правила подання супів. Правила подання других страв.

25. Правила подання солодких страв. Правила подання гарячих та холодних напоїв.

26. Організація обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами: складання меню; розрахунок столового посуду, наборів, столової білизни; сервірування столу; моделювання процесу обслуговування споживачів на банкеті з повним обслуговуванням офіціантами

27. Організація обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами: складання меню; розрахунок столового посуду, наборів, столової білизни; сервірування столу; моделювання процесу обслуговування споживачів на банкеті з частковим обслуговуванням офіціантами

28. Організація обслуговування банкету-фуршет: складання меню; розрахунок столового посуду, наборів, столової білизни; сервірування столу; – моделювання процесу обслуговування споживачів на банкеті-фуршеті.

29. Організація обслуговування банкету-чай, банкету-кава: складання меню; розрахунок столового посуду, наборів, столової білизни; сервірування столу; моделювання процесу обслуговування банкету-чай, банкету-кава

30. Організація обслуговування бенкету за типом «шведський стіл: складання меню; розрахунок столового посуду, наборів, столової білизни; сервірування столу; моделювання процесу обслуговування бенкету за типом «шведський стіл»

31. Організація обслуговування тематичних заходів: особливості складання меню; розрахунок столового посуду, наборів, столової білизни; сервірування столу; моделювання процесу обслуговування

32. Організація обслуговування денних прийомів за протоколом: прийому-сніданок, прийому діловий сніданок, прийому «Бокал шампанського», прийому «Бокал вина».

33. Організація обслуговування вечірніх прийомів за протоколом: прийому «Чай», «Коктейль», «Фуршет», «Обід», «Обід-буфет (шведський стіл)», «Вечеря».

34. Організація обслуговування в номерах. Робота диспетчерів. Правила поведінки офіціанта в номері.

35. Організація надання додаткових видів ресторанного обслуговування в готелі.

36. Особливості організації обслуговування контингентів споживачів залежно від терміну проведення спеціальних заходів.

37. Принципи складання меню для учасників спеціальних заходів: конференцій, презентацій, нарад.

38. Кулінарні уподобання туристів з Великої Британії, Італії, Польщі, Болгарії, Франції, Німеччини, тощо.

39. Особливості організації обслуговування груп іноземних туристів.

40. Особливості обслуговування автопасажирів.

41. Особливості обслуговування пасажирів на борту літака.

42. Особливості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

Політика викладання навчальної дисципліни

1. Здобувач зобов'язаний наполегливо оволодівати знаннями, на занятті бути уважним, брати активну участь у роботі під час занять, бути попередньо підготовленим до практичних занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконувати всі завдання.

2. Здобувач повинен сумлінно виконувати розклад занять з навчальної дисципліни. Пропуски занять без поважної причини та запізнення на заняття не допустимі (здобувачі, які запізнилися, до заняття не допускаються).

3. Здобувач має бути дисциплінованим й організованим, дотримуватись правил суспільного життя. Розмовляти, повертатися та вставати з місця на заняттях можна лише з дозволу викладача. Здобувач не повинен на занятті заважати підказками, виправляти відповідь товариша можна тільки з дозволу викладача.

4. З навчальною метою під час заняття мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.

5. Здобувач повинен виконувати вимоги щодо термінів виконання поставлених завдань, захисту робіт, ліквідації заборгованостей. При виконанні робіт до захисту допускаються ті роботи, у яких дотримується політика академічної доброчесності та які містять не менше 60 % оригінального тексту при перевірці на плагіат. Несвоєчасне виконання поставленого завдання/роботи знижує максимальний бал (оцінку) за завдання на 20 %.

6. Здобувач має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. посіб. для студ. ЗВО//В.В.Архіпов, В.А. Русавська –К.: Центр учбової літератури, 2018. – 342 с

2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

3. Готельний бізнес : навчальний посібник для студентів спеціальності 242 "Туризм" першого (бакалаврського) рівня : / укл. О. А. Суценок, Ю. Ю. Лола, Н. В. Козубова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. – 202 с.

4. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н.І. Данько, А.Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О.Вишневіська [за заг. ред.А.Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н.Каразіна, 2017. – 288 с.

5. Лола Ю. Ю. Зв'язок індикаторів розвитку туроператорів, турагенств та готельних підприємств. Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика» м. Харків, 24-25 березня 2018.

6. Лола Ю.Ю. Трудові ресурси туристичної індустрії в Україні. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Регіональний розвиток туризму: Теорія та практика»./ Ю.Ю. Лола, І.В. Соколовська. – Харків: ТОВ «Константа», 2014. – с 105-109.

7. Лук'янов, В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с 10-1

8. Ляпіна І. Ю. Організація та технологія готельного обслуговування : підручник для початкової професійної освіти / І. Ю. Ляпіна. – К. : Академія, 2009. – 208 с

9. Мостова Л.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. / Л.М. Мостова, О.В. Новікова, І.М. Ракленко. – Харків: Світ Книг, 2018. – 657 с.

10. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі/ [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю.Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 348 с.

11. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т2. Ресторани/ [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю.Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 340 с.

12. Новікова О.В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. / О.В. Новікова, Л.О. Радченко, К.П. Вінніченко, Л.Д. Льовшина, П.П. Пивоваров, Л.І. Чубар – Харків: Світ Книг, 2018. – 411 с.

13. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів / За ред. Н.О. П'ятницької. – К.: ЦУЛ, 2011.– 584 с.

14. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. – 557 с.

15. Павлюченко О.С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / О.С. Павлюченко, А.В. Гавриш, Л.О. Шаран.– Київ: НУХТ, 2017. – 227 с.

Інформаційні ресурси:

1. Господарський кодекс України. – Відомості Верховної Ради України (ВВР) // 2003. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>

3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ». – Режим доступу : <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>

4. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. ». – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>

5. ДСТУ ISO 9004-2-96.Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>

6. Мальська М. П. Готельний бізнес. – Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/90784-sistema-klasifikats-gotelv-v-span.html>

7. Международная организация по стандартизации. – Режим доступу: <http://www.iso.org>

8. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=7f89dba2-0fdc-40e6-b870-a413e1063d3a&tag=RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii>

9. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном

сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 240с.

10. Найкращі кемпінги світу. – Режим доступу : <http://www.alltravels.com.ua/2012/09/19/plus-camping-roma/>

11. Офіційний сайт Державної служби статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

12. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова КМУ від 29.07.2009 № 803. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>

13. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ державної туристичної адміністрації від 16.03.2004р № 19. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04?test=YXDMfiXTp5GRAZBcZiTuFSn9HI4R2s80msh8Ie6>

14. Про затвердження Державної цільової соціальної програми розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011-2022 роках: Постанова КМУ від 29 червня 2011 р. № 707. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/707-2011-п>

15. Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію: Постанова КМУ від 03 липня 2013 р. № 470. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/470-2013-п>

16. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України «» від 16 березня 2004 року N 19 // Режим доступу: <http://villegas.ua/content/view/3404/36/>

17. Про захист прав споживачів : Закон України. – Відомості Верховної Ради (ВВР) // 1991, № 30. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

18. Про курорти : Закон України. – Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 2000, № 50. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>

19. Про ліцензування: Закон України від 21. 09.2000 р. №19/69 ВР // Відомості Верховної Ради, 200, №36, с. 299.

20. Про підприємства в Україні: Закон України № 436-IV від 16.01.2003. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/887-12>

21. Про туризм : Закони України // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>

22. Рекомендації з межрегіональної гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі стандартів одобрених регіональними комісіями. – Режим доступу : <http://www.audar-info.ru/docs/pact/?sectId=125483 &artId=550951>

23. Рівень комфорту закладів готельного типу. – Режим доступу : tourlib.net/books_ukr/pucentejlo93.htm

24. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: [http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu%20\(2\).pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu%20(2).pdf). (дата звернення 26.08.2020)

25. Системи управління довіллям. Вимоги і настанови із застосуванням. (ISO 14001-2004) – на заміну ДСТУ ISO 14001-97 : Чинний від 15.05.2006. – К., 2006. – 23 с.

26. Класифікатор професій ДК 003:2010 : наказ Держспоживстандарту України від 28 липня 2010 р. N 327. (зі змінами) – Режим доступу : <https://jobs.ua/ukr/classifier/dopolnenie-B>

27. Офіційний сайт <https://www.emarketer.com/Report/Worldwide-Digital-Travel-Sales-eMarketers-Estimates-20162021/2002089> Офіційний сайт Worldwide Digital Travel Sales: eMarketer's Estimates for 2016–2021

28. Офіційний сайт Амадеус <http://www.amadeus.com/msite/global-report/2016/en/pdf/ama>

29. Офіційний сайт <https://www.travelport.com/sites/default/files/20>

30. Офіційний сайт <https://www.booking.com/content/about.ru.html>

31. Офіційний сайт професійної організації консьєржів <http://www.clefsdor-france.org> .

Розробники:

завідувачка кафедри менеджменту,

д.держ.упр., доцент



Неллі Леоненко

доц. кафедри менеджменту,
канд. пед. наук, доц.



Діна ТЮРИНА