

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація готельного господарства

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № ___ від 25.05. 2021 р.

м. Івано-Франківськ – 2021

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Організація готельного господарства
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	Основна
Курс/семестр	2/3-4
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 60/20 год. Лабораторні заняття – 90/30 год. Самостійна робота – 210/310 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=204

2. Опис дисципліни	
<p>Мета курсу: формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок, щодо сутності і структури організації послуг гостинності, системи дій, спрямованих на виробництво, просування та реалізацію готельного продукту в типових та спеціалізованих закладах розміщення.</p> <p>Цілі курсу: забезпечити теоретичні знання та практичні навички з курсу «Організація готельного господарства», ознайомити з технологічними основами організації управління закладами готельного господарства.</p>	
<p>Компетентності:</p> <p>ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 08. Навички здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	
<p>Програмні результати навчання:</p> <p>РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	

- PH 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.
- PH 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- PH 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.
- PH 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- PH 11.** Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.
- PH 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.
- PH 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.
- PH 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

3. Структура курсу			
№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Вступ у спеціальність. Особливості підготовки фахівців сфери гостинності	Особливості підготовки фахівців готельного бізнесу в контексті шкіл підготовки, навчальних закладів та програми. Аналіз вивчення досвіду підготовки фахівців в галузі туризму і сфери гостинності в провідних країнах світу переконливий досвід та доцільність ознайомлення студентів із основними моделями та програмами навчання, впровадження їх у практику освітніми туристичними закладами	Питання, тести, самостійна робота
2.	Поняття «гостинність» та еволюція її розвитку	Походження терміну гостинність, поняття гостинності, як комплексної послуги, що характеризується визначеними споживчими властивостями, направлені на створення позитивного іміджу готельного підприємства, шляхом ефективного використання ресурсів гостинності, надання послуг високої якості, створенням комфортного середовища проживання. Обґрунтування моделі гостинності через призму взаємовідносин в системі «гість-послуга-середовище». Гостинність як категорія наукового та професійного використання	Питання, тести, самостійна робота
3.	Історичні аспекти розвитку сфери гостинності	Знати історію розвитку світового готельного господарства, сучасний стан та перспективи розвитку світового готельного господарства в історичному контексті. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення	Питання, тести, самостійна робота
4.	Легендарні особистості у розвитку індустрії гостинності	Найвидатніші готельєри світу: біографічні особливості життя, історія готельної кар'єри, новітні підходи в обслуговуванні, організаційній структурі готельного господарства, хрестоматійні стратегії ведення бізнесу, створення готельних ланцюгів,	Питання, тести, самостійна

		запровадження «Кодексу поведінки обслуговуючого персоналу», спеціалізації готельних підприємств, в сукупності здійснивши визначний вплив на світову індустрію гостинності	
5.	Державне регулювання готельної справи	Розуміти принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
6.	Нормативно-правове регулювання готельної діяльності	Розуміти нормативно-правову базу діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Опрацювання: міждержавних стандартів, нормативно-правових і нормативно-експлуатаційних документів, класифікаційних стандартів, декретів Кабінету Міністрів України, правил обов'язкової сертифікації готельних послуг, правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
7.	Готельні підприємства: характеристика, класифікація, типізація	Знати основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств – готельного господарства в різних країнах. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Сучасні підходи до класифікації, головні критерії та чинники. Типізація готельних підприємств, як метод наукового узагальнення. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
8.	Функціональне призначення готелів	Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів за функціональним спрямуванням: умови для ночівлі, організації харчування, побутового обслуговування. Функціональна характеристика готелі ділового призначення, готелів для екскурсійного туризму, готелів типу кондомініум, таймшер, казино-готелів, інших спеціалізованих готельних підприємств	Питання, тести, самостійна
9.	Типологія гостей в готелі	Метою робота персоналу готелю є створення позитивної невимушеної атмосфери, організації фізичного та психологічного комфорту для гостей. Для організації належного психологічного мікроклімату необхідно визначити психологічний портрет гостя («ентузіаст», «аналітик», «активіст», «добряк»), з метою застосовувати ті чи інші поведінкових стандартів. Визначення основних груп скарг, правильне застосування методів та технологічних схем їх усунення	Питання, тести, самостійна
10.	Класифікація готелів в Україні	Процес класифікації готельного господарства в Україні базується на – ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Де визначено критерії класифікації готельного	Питання, тести, самостійна

		господарства України. Новітні підходи, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до готелів від категорії 5 зірок до 1 зірки	
11.	Житлова група приміщень в готелі	Знати приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання. Основні вимоги до організації номерного фонду	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
12.	Нежитлові приміщення в готелі	Вивчення приміщення нежитлової групи. Склад приміщень, комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для складського призначення. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, характеристика розташування різноманітних зон	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
13.	Інтер'єр в готелі	Вивчення принципів організації внутрішнього простору, функцій та елементів інтер'єру в приміщеннях готелю. 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. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
14.	Готельний продукт як базова складова сфери гостинності	Вивчення готельного продукту з позиції економічної теорії. Характеристики, специфіка, складові та рівні комплексного готельного продукту. Готельний продукт як результат господарської, інтелектуальної, сервісної діяльності виконавця. Організація продажу готельного продукту як ключового елементу готельного бізнесу. Форми реалізації: комітмент, елотмент, пріоритетне бронювання	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
15.	Технології готельних послуг	Розуміння характеристики готельних технологій. Основний технологічний процес споживання готельних послуг. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
16.	Організація служби прийому і розміщення в готелі	Особливості організації роботи служби прийому і розміщення в готельному господарстві. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування гостей. Характеристика основних положень прийому гостей. Організація процесу бронювання і	Питання, тести, самостійна лабораторна робота, АСУ «Парус-Готель»

		резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».	
17.	Організація служби обслуговування та експлуатації номерного фонду	Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями	Питання, тести, самостійна лабораторна робота, АСУ «Парус-Готель»
18.	Організація сервісних служб готелю	Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. В структуру служби сервісного обслуговування відносимо перукарні, різноманітні кіоски, пральні, пункти прокату автотранспортних засобів та інші об'єкти сервісного забезпечення проживаючих. Служба сервісно-інформаційного забезпечення включає весь спектр послуг з організації конференцій, симпозіумів, інших заходів ділового характеру	Питання, тести, самостійна
19.	Організація служби харчування в готелі	Харчування належить як група основних послуг готелю. Організація служби харчування. Розгляд та характеристика вимог, щодо надання послуг харчування в готелях у відповідності до нормативно-законодавчої бази. Типи, види, місткість підприємств харчування, підходи до застосування тарифної політики. Види харчування гостей, методика організації обслуговування гостей в номерах	Питання, тести, самостійна лабораторна робота, АСУ «Парус-Готель»
20.	Організація інженерно-технічної служби в готелі	Інженерно-технічна служба належить до неконтактних служб готелю, тим не менше відіграє важливу складову в належному функціонуванні підприємства. Характеристика вибору структури, функціонального складу персоналу інженерно-технічних служб	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
21.	Організація роботи служби безпеки готелю	Розгляд структури, чисельності, складу служби безпеки, основних завдань в готельному підприємстві. Визначення функцій служби безпеки, секторних обов'язків та відповідальності працівників. Характеристика заходів та засобів направлених на забезпечення безпеки в готелі. Розгляд можливих надзвичайних ситуацій та визначення механізму попередження	Питання, тести, самостійна

22.	Організація служби маркетингу та продаж	Готельний маркетинг як система управління та організації діяльності готелю. Функції та завдання сучасного маркетингу готельних послуг. Заходи з управління маркетинговою діяльністю готелю. Рівні маркетингових служб готелю їх підрозділи. Визначення проблем та постановка цілей, розробка етапів маркетингових досліджень. Методи збору інформації та її використання в маркетингових дослідженнях	Питання, тести, самостійна
23.	Організація співпраці готелю з туроператорами	Характеристика форм роботи, зміст та специфіка договірних відносин між направляючим туристичним підприємством та готелем. Форвардні контракти. Схеми дисконту, що застосовуються в партнерських відносинах. Документальне оформлення операцій за різновидами угод	Питання, тести, самостійна
24.	Організація надання додаткових послуг в готелі	Основні послуги, що надаються безкоштовно: нічна побудка, виклик швидкої допомоги, користування медичною аптечкою першої допомоги, доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції, збереження ручного багажу, збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах	Питання, тести, самостійна
25.	Організація дозвілля, відпочинку та розваг в готелі	Вплив анімаційної складової діяльності готелю на його завантаженість. Характеристика завдань дозвілля: розвиток культури, створення позитивного настрою, відновлення духовних та фізичних сил людини та ін. Класифікація дозвілля за видом, періодичністю, напрямом. Склад та завдання анімаційної служби готелю. Види культурно-пізнавальні анімаційні програми готелю	Питання, тести, самостійна
26.	Організація інформаційного забезпечення в готелі	Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій, забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників, організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей	Питання, тести, самостійна лабораторна робота, АСУ «Парус-Готель»
27.	Організація конференцій в готелі	Методи та підходи до проектування, організації та проведення конференції, семінарів, симпозіумів, круглих столів, тренінгів. Структуру приміщень ділового призначення різних типів – зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, навчальні аудиторії, різні типи ресторанів, відділення зв'язку і банків, та ін. Умови забезпечення необхідним обладнанням, технічними засобами акустики, зв'язку, синхронного перекладу на різні мови, зручними меблями та ін.	Питання, тести, самостійна

28.	Формування управлінських структур на підприємствах готельного господарства	Побудова організаційно-функціональної структури управління, як основний етап в організації праці готельного підприємства. Принципи організації системи управління готельним підприємством, етапи формування організаційної структури. Поняття та взаємозв'язок рівнів, ланок та зв'язків управління. Аналіз типів, визначення переваг та недоліків організаційно-управлінських структур в сфері гостинності: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, продуктова, матрична	Питання, тести, самостійна лабораторна робота,
29.	Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готелю	Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
30.	Організація роботи працівників готелю	Вивчення посадових інструкцій: функції, завдання, вимоги. Графіки виходу на роботу, що застосовуються на підприємствах готельного господарства: лінійний, стрічковий (ступінчастий), підсумкового обліку робочого часу, двобригадний, комбінований. Застосування форм організації праці: індивідуальна, бригадна. Види виробничих бригад: спеціалізовані, комплексні, наскрізні	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
31.	Робочий час працівників готелю	Вивчення видів робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж	Питання, тести, самостійна лабораторна робота

32.	Раціональна організація праці в готелі	Раціональна організація праці – суть, завдання. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце – зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства	Питання, тести, самостійна
33.	Нормування праці на підприємствах готельного господарства	Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Особливості нормування праці в готельному господарстві	Питання, тести, самостійна
34.	Мотивація праці працівників готелю	Розуміння мотивації, як сукупності внутрішніх і зовнішніх сил, що здійснюють стимулювання людини до діяльності. Змістові та прецесійні теорії мотивації: теорія ієрархії потреб, теорія Альдерфера, теорія двох факторів Герцберга, теорія набутих потреб Мак-Клелланда, теорія очікувань, теорія справедливості, теорія мотивації Портера-Лоулера. Види стимулювання: моральне, соціальне, матеріальне. Фактори системи стимулювання	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
35.	Атестація персоналу готелю	Вивчення основних видів атестації персоналу: підсумкового, проміжного та спеціального. Характеристика окремих підходів, процедур та методів щодо організації та проведення оцінки персоналу. Порівняння прямого та опосередкованого методу оцінки персоналу, методики оцінки за допомогою шкал, графоаналітичний метод, метод альтернативних характеристик, метод самооцінки, оцінка на основі конкретно доведених цілей, методи комплексної оцінки ділових і професійних якостей	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
36.	Культура праці в готелі	Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, безпека, постійність, поведінка. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для гостей і умов для праці персоналу. Культура	Питання, тести, самостійна

		поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови, основні та важливі для готельної професії правила	
37.	Організація процесом управління готелем	Розгляд основних груп методів відносяться: економічні, організаційно-адміністративні, соціально-психологічні. Стиль керівництва як стійка система способів, методів, форм практичної діяльності управління в процесі підготовки і реалізації управлінських рішень. Характеристика стилів управління: авторитарного, демократичного, ліберального, та ін. Метод визначення стилю управління запропонований Р. Блейкомном, Д. Моутоном	Питання, тести, самостійна

4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0/0
Лабораторні заняття	70/45
Проміжний тестовий контроль	30/30
Екзамен	0/25
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Залік

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

Екзамен

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

6. Ресурсне забезпечення

Методична література

1. Готельно-ресторанна справа (самостійна робота студентів) : Навчально-методичний посібник / [Клапчук В.М. та ін] / [За ред. проф. В.М. Клапчука] / Факультет туризму ДВНЗ

- «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. 408 с.
2. Котенко Р.М. Лабораторний практикум-тренінг з організації готельного господарства : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Територія друку, 2015. 102 с.
 3. Котенко Р.М. Інструктивно-методичні матеріали для самостійної роботи студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Івано-Франківськ : Територія друку, 2015. 40 с.

Рекомендована література

Базова

4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие. К.: Дакор, 2006. 288 с.
5. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ: Дакор, 2008. 328 с.
6. Іванова, Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навчальний посібник. Львів : Львівської комерційної академії, 2012. 216 с.
7. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: ученик. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 1071 с.
8. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2011. 368 с.
9. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012. 346 с.
10. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ: Вища школа, 2001. 237 с.
11. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: ученик. М. : Академия, 2010. 208 с.
12. Мальська М. П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. Київ: Знання, 2008. 661 с.
13. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
14. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2010. 388 с.
15. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. 3-тє видання. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 344 с.

Допоміжна

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

7. Контактна інформація

Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи. м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 201 Б. Кабінет – 326. https://kgrks.pnu.edu.ua/
Викладач	доц. Котенко Руслан Михайлович
Контактна інформація викладача	ruslan.kotenko@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Викладач

Котенко Р.М.