

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

Факультет інформатики, математики та економіки

Кафедра економіки та готельно-ресторанного бізнесу

ЗАТВЕРДЖЕНО НА ЗАСІДАННІ КАФЕДРИ
Завідувач кафедри
економіки та
готельно-ресторанного бізнесу
проф. Марченко О.А.

протокол № _____ від _____ 2020 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СВІТОВЕ ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО

для здобувачів вищої освіти

Рівень вищої освіти - перший (бакалаврський)

Галузь знань - 24 Сфера обслуговування

Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма - Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес.

2020 рік

Розробник:

Гурбик Юрій Юрійович, доцент, к.н. держ. упр., старший викладач кафедри економіки та готельно-ресторанного бізнесу

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми

(підпис)

Гурбик Ю.Ю.

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма навчання	
Кількість кредитів 5	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Вибіркова	
	Напрямок підготовки -		
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): 241 Готельно-ресторанна справа	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й -	
Індивідуальне науково-дослідне завдання: -		Семестр	
Загальна кількість годин – 150		-	5-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 3 Аудиторних – 40 Самостійної роботи - 110	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції	
		-	16 год.
		Практичні, семінарські	
		-	24 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		-	110 год.
Індивідуальні завдання:			
-			
Вид контролю:			
іспит			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить: для денної форми навчання –0,5

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. **Мета** вивчення курсу «Світове готельне господарство» - формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних засад світового готельного і ресторанного господарства, особливостей організації заходів, функціонування інфраструктури та організації обслуговування туристів готельними закладами, а також вивчення особливостей функціонування сфери гостинності у різних регіонах світу.

2.2. Завданням вивчення навчальної дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів з таких питань:

- вивчення теоретичних особливостей функціонування готельного господарства світу;
- дослідження сучасного стану та тенденцій розвитку готельного господарства світу;
- визначення територіальних особливостей розвитку готельного господарства у світі;
- підготовка до практичної діяльності у сфері гостинності.

2.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

За підсумками вивчення дисципліни студент повинен **знати**:

- особливості функціонування та розвитку сфери гостинності у світі;

- основні підходи до класифікації підприємств готельно-ресторанного господарства;
- особливості міжнародного нормативно-правового регулювання готельно-ресторанної індустрії;
- міжнародні готельні ланцюги і їх значення у розвитку сучасного туризму;
- особливості функціонування та розвитку готельно-ресторанного господарства у різних регіонах світу.

За підсумками вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

- визначити соціально-економічні чинники розвитку готельно-ресторанного господарства;
- використовувати методику дослідження ринку готельних та ресторанных послуг у світі;
- використовувати міжнародні нормативно-правові акти у сфері гостинності;
- визначати особливості функціонування готельно-ресторанного господарства у різних регіонах світу;
- прогнозувати розвиток готельно-ресторанного господарства.

Володіти:

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності та туризму, навички взаємодії.

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних, ресторанных та туристичних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного, ресторанный та туристичного бізнесу.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності та туристичної індустрії;

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанный та туристичного бізнесу.

2.4. Програмні результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної, ресторанный справи та туристичного бізнесу, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних, ресторанных та туристичних послуг, а також суміжних наук.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанный та туристичного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного, ресторанный та туристичного бізнесу.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних, ресторанных та туристичних послуг.

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	усього	У тому числі				
л		п	лаб	інд	С.р.	
1	2	3	4	5	6	7
5 семестр						
Модуль 1. Теоретичні та правові засади світового готельного господарства						
Змістовий модуль 1 Теоретичні та правові засади світового готельного господарства						
Тема №1. Світовий ринок готельних послуг: концептуальні засади	24	4	2			18
Тема №2. Історія готельної справи у світі	22	2	2			18
Тема №3. Сучасний стан та тенденції розвитку світового готельного господарства	23	2	2			19
Тема №4. Міжнародне регулювання сфери гостинності	4	2	2			-
Разом за змістовним модулем 1	71	8	8			55
Модуль 2. Організаційні засади світового готельного господарства						
Змістовий модуль 2. Організаційні засади світового готельного господарства						
Тема №5. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві	24	2	4			18
Тема №6. Види сучасних засобів розміщення	6	2	4			-
Тема №7. Системи класифікації готелів у світі	24	2	4			18
Тема №8. Організація й управління готельним підприємством	25	2	4			19
Разом за змістовним модулем 2	79	8	16			55
Усього годин за 5 семестр	150	16	24			110

4. Теми лекцій

№	Назва теми лекції та теми, що вивчається	Кількість годин
5 семестр		
1.	Тема №1. Світовий ринок готельних послуг: концептуальні засади. Основні поняття дисципліни: світовий ринок, послуга, ринок послуг. Терміни і визначення понятійного апарату "гостинність". Зміст основних понять готельного господарства	2

2.	Тема №2. Історія готельної справи у світі. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. - V ст. н.е.). Формування спеціалізованих закладів розміщення (VI-XV ст.). Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI - на поч. XX ст.	2
3.	Тема №3. Сучасний стан та тенденції розвитку світового готельного господарства. Функціональні та територіальні особливості сучасного світового готельного господарства. Сучасний розвиток готельного господарства в Північній Америці та Європі. Сучасний розвиток готельного господарства в Азії. Сучасний розвиток готельного господарства в Африці та Латинській Америці.	2
4	Тема №4. Міжнародне регулювання сфери гостинності. Загальна характеристика міжнародних актів, що регулюють відносини в сфері туризму і гостинності. Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення з турагентами та туроператорами.	2
5	Тема №5. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві. Поняття й особливості якості готельних послуг. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.	2
6.	Тема №6. Види сучасних засобів розміщення. Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за ВТО. Типи готельних підприємств за призначенням. Спеціалізовані готелі.	2
7.	Тема №7. Системи класифікації готелів у світі. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД.	2
8.	Тема №8. Організація й управління готельним підприємством. Сутність процесу управління готельними підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях. Типи організаційних структур управління у готелях. Форми управління у готельній сфері світу.	2
	Усього годин за 5 семестр	16
	Разом	16

5. Теми практичних занять

№3/ П	Назва теми	Форми контролю	Кількість годин
	5 семестр		
1.	Тема№1. Світовий ринок готельних послуг: концептуальні засади. Основні поняття дисципліни: світовий ринок, послуга, ринок послуг. Терміни і визначення понятійного апарату "гостинність". Зміст основних понять готельного господарства	усне опитування, письмовий контроль	4
2.	Тема №2. Історія готельної справи у світі. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е.	усне опитування, письмовий	4

	- V ст. н.е.). Формування спеціалізованих закладів розміщення (VI-XV ст.). Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI - на поч. XX ст.	контроль	
3.	Тема №3. Сучасний стан та тенденції розвитку світового готельного господарства. Функціональні та територіальні особливості сучасного світового готельного господарства. Сучасний розвиток готельного господарства в Північній Америці та Європі. Сучасний розвиток готельного господарства в Азії. Сучасний розвиток готельного господарства в Африці та Латинській Америці.	усне опитування, письмовий контроль	4
4.	Тема №4. Міжнародне регулювання сфери гостинності. Загальна характеристика міжнародних актів, що регулюють відносини в сфері туризму і гостинності. Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення з турагентами та туроператорами.	усне опитування, письмовий контроль	2
5.	Тема №5. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві. Поняття й особливості якості готельних послуг. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.	усне опитування,	2
6.	Тема №6. Види сучасних засобів розміщення. Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за ВТО. Типи готельних підприємств за призначенням. Спеціалізовані готелі.	усне опитування, письмовий контроль	2
7.	Тема №7. Системи класифікації готелів у світі. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД.	усне опитування, письмовий контроль	2
8.	Тема №8. Організація й управління готельним підприємством. Сутність процесу управління готельними підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях. Типи організаційних структур управління у готелях. Форми управління у готельній сфері світу.	усне опитування, письмовий контроль	4
	Усього за 5 семестр		24
	Разом		24

6. Самостійна робота

№з/п	Назви теми	Кількість годин
	5 семестр	
1	Тема 1. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем. Вступ до інформаційних технологій в готелі. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр у готелі.	18

	Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи Інтернет - бронювання	
2	Тема 2. Розвиток готельної справи в Україні. Зародження готельної справи в Україні. Розвиток готельного господарства України в другій половині XIX - на початку XX ст. Розвиток матеріально-технічної бази туризму в радянські часи. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні	18
3	Тема 3. Готельний маркетинг. Сутність сучасного маркетингу і його соціально-економічне значення. Готельна послуга, її специфіка і складові елементи. Маркетинг готельних послуг. Управління маркетинговою діяльністю готелю як системою. Служби маркетингу і продажів готелю. Організація і проведення маркетингових досліджень. Сегментація ринку готельних послуг. Формування пакета готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок. Позиціонування готельних послуг. Реклама і пропаганда в готельному бізнесі. Планування рекламної кампанії. Паблік рілейшнз(PR) у готелі. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.	19
4	Тема 5. Інженерно-технічна служба готелю. Водопостачання і тепlopостачання. Каналізація. Санітарно-технічне обладнання. Центральне опалення. Системи вентиляції та кондиціонування повітря. Освітлення. Транспортні системи в готелі. Слабкоструміві установки. Телефонний зв'язок. Внутрішній оперативний зв'язок. Радіотрансляційна і телевізійна мережа. Функції та структура інженерно-технічної служби.	18
5	Тема 7. Системи класифікації готелів у світі. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД.	18
6	Тема 8. Управління товарно-матеріальними ресурсами готелю. Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів. Розрахунок запасів матеріальних ресурсів і методика їхнього нормування. Методика нормування запасів матеріальних ресурсів. Метод техніко-економічних розрахунків. Економіко-математичний метод. Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів	19
	Усього за 5 семестр	110
	Разом:	110

7. Теми есе, доповідей, рефератів

Есе на тему:

« Глобалізація готельної сфери: переваги та недоліки»

« Значення та роль якості обслуговування у готельному господарстві»

Ваші роздуми, думки на дану тему.....

Теми доповідей.

1. Історія виникнення та розвитку готельної справи.

2. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності.
Міжнародна готельна асоціація.
3. Особливості обслуговування транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів.
4. Організація обслуговування у сільських туристичних будинках.
5. Функціонування специфічних об'єднань на світовому туристичному ринку.
6. Закони та підзаконні акти, що регулюють діяльність готельних підприємств.
7. Класифікація готелів згідно з Державним Стандартом України.
8. Категорії готелів залежно від рівня комфорту.
9. Процедура встановлення якості готельних послуг.
10. Правовий аспект сертифікації готельних послуг
11. Структура управління підприємствами індустрії гостинності.
12. Забезпечення цілодобового та постійного функціонування всіх служб готелю
123. Порівняння технологій гостинності різних народів.
14. Методи створення атмосфери гостинності.
15. Вимоги до персоналу, що визначають категорію готелю
16. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах.
17. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств.
18. Тенденції розвитку міжнародних систем бронювання.
19. Порівняння засобів бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет.
20. Ведення білізняка господарства, використання засобів для миття й чищення.
21. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт.
22. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни.
23. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.
24. Формування трудового потенціалу готелів
25. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.
26. Проведення атестації персоналу готелів.
27. Нормування праці на підприємствах готельного господарства
28. Проблеми ліцензування і сертифікації готельних послуг в Україні.
29. Сучасні проблеми стандартизації готельних послуг.
30. Собівартість готельних послуг.
31. Фінанси готельного комплексу.
32. Критерії відбору співробітників готельного комплексу.
33. Адаптація персоналу.
34. Забезпечення безпеки праці.
35. Концепція стимулювання в готельному підприємстві.
36. Ресторанний інвентар.
37. Організація діяльності бару.
38. Забезпечення безпеки продуктів харчування в готелі.

Теми рефератів.

1. Основні історичні етапи розвитку готельного господарства.
2. Світові моделі організації готельного господарства.
3. Всесвітня туристична організація (ЮНВТО): історія, структура, сучасна діяльність.
4. Класифікація готелів у США.
5. Система класифікації готелів у Іспанії.
6. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
7. Значення системи методів управління на підприємствах готельного господарства.

8. Сучасні вимоги до організаційних структур управління у готелях.
9. Організаційні структури управління готелями в сучасних економічних умовах (на прикладі конкретних готелів) в країні та за кордоном.
10. Етапи проектування організаційної структури управління (на прикладі конкретного готелю).
11. Значення договору франчайзингу в готельному господарстві України.
12. Сучасні проблеми управління за контрактом в готельному господарстві України.
13. Основні служби готелю.
14. Функціональні служби готельного підприємства.
15. Організація та функції адміністративно-управлінської служби у готелях.
16. Основні професійні вимоги до топ-менеджменту в готелі.
17. Процес бронювання в готелі.
18. Технологічний цикл бронювання номерів у готелі.
19. Сучасні системи бронювання місць у готелях.
20. Порівняння міжнародних систем бронювання за обґрунтованими критеріями
21. Обладнання служби прийому і розміщення.
22. Організація служби прийому і розміщення.
23. Особливості реєстрації клієнтів в готелі.
25. Послідовність процедури реєстрації клієнтів.
26. Аналіз первинної документації щодо реєстрації клієнтів.
27. Вимоги до діяльності служби прийому та розміщення.
28. Організація праці персоналу служби номерного фонду.
29. Організація обслуговування в номерах готелю.
30. Послідовність прибирання в різних видах номерів.
31. Сучасні методи організації технології клінінгу.
32. Організація приміщень вестибюльної групи.
33. Міжнародна організація консьєржів «Золоті ключі».
34. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі і технологія їх надання.
35. Організація виїзду мешканців.
36. Управління якістю обслуговування у готелі.
37. Проблеми сертифікації готельних послуг в Україні.
38. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг
39. Сучасні проблеми забезпечення матеріально-технічної бази в готельному господарстві України.
40. Значення основних фондів в економіці готелю.
41. Управління фінансовою діяльністю готельного комплексу.
42. Фінансове планування готельного комплексу.
43. Собівартість готельних послуг.
44. Ціна та ціноутворення в готельному комплексі.
45. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
46. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
47. Роль керівника в управлінні персоналом готелю.
48. Проблеми плинності кадрів у готелі
49. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
50. Система мотивації працівників готелів.
51. Технологія надання додаткових послуг готелю.
52. Значення додаткових послуг для економічного розвитку готелю.
53. Готельні системи безпеки.
54. Вимоги щодо забезпечення безпеки проживаючих в готельному комплексі.
55. Служба безпеки готельного комплексу.
56. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
57. Основні типи підприємств ресторанного господарства.

58. Класифікація і спеціалізація ресторанів.
59. Виробнича діяльність та планування товарообігу в закладах ресторанного господарства.
60. Персонал закладу ресторанного господарства в готельному комплексі.
61. Вимоги до якості готельних послуг.
62. Оцінка якості обслуговування.
63. Сучасні тенденції культури обслуговування в готельному господарстві.
64. Культура поведінки та діловий етикет працівників ресторанів готельного комплексу.
65. Етика та етикет у роботі працівників готельного господарства.

8. Методи навчання

1. Словесні: лекція, бесіда, пояснення.
2. Наочні: демонстрація, ілюстрація.
3. Практичні: вправи, практичні роботи, дослідні роботи.
4. Проблемні лекції.
5. Розв'язування задач, творчих завдань.
6. Робота в Інтернет.
7. Складання графічних схем.
8. Робота в малих групах.
9. Семінари-дискусії.
10. Мозкові атаки.
11. Презентації.

9. Методи контролю

1. Усне опитування.
2. Письмовий контроль.
3. Тестування.
4. Залік.

Методи контролю Результатів навчання	Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення
Відповідь на практичному занятті	<p style="text-align: center;">5 балів</p> <p><i>5 балів</i> – Відповідь правильна, супроводжується необхідним повним поясненням і обґрунтуванням, може бути допущена помилка, яка є наслідком неухважності.</p> <p><i>4 бали</i> – Відповідь супроводжується неповним поясненням, порушено логічно правильний ланцюг міркувань, але відповідь правильна</p> <p><i>3 бали</i> – Відповідь правильна, але пояснення неповне, пропущені логічні кроки, відсутня чітка відповідь</p> <p><i>2 бали</i> – При відповіді зроблені помилкові теоретичні пояснення, наслідком яких є частковий розв'язок</p> <p><i>0 балів</i> – Відповідь відсутня, але є спроба</p>
Модульний (поточний) контроль	<p style="text-align: center;">30 балів</p> <p>Оцінка за модульний (поточний) контроль виставляється за такою градацією:</p> <p>30 - 28 балів дорівнює оцінці «відмінно»;</p> <p>27-24 бали дорівнює оцінці «добре»;</p> <p>23-20 балів дорівнює оцінці «задовільно»;</p> <p>менше 20 балів дорівнює оцінці «незадовільно».</p>
Есе	В сумі 5 балів

	<p>1 бал – Відповідність змісту обраній темі</p> <p>1 бал – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми есе</p> <p>1 бал – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу</p> <p>1 бал – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи</p> <p>1 бал – Публічний захист роботи</p>
Доповідь	<p style="text-align: center;">В сумі 5 балів</p> <p>1 бал – Відповідність змісту обраній темі</p> <p>1 бал – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми доповіді</p> <p>1 бал – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу</p> <p>1 бал – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи</p> <p>1 бал – Публічний захист роботи</p>
Реферат	<p style="text-align: center;">В сумі 5 балів</p> <p>1 бал – Відповідність змісту обраній темі</p> <p>1 бал – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми реферату</p> <p>1 бал – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу</p> <p>1 бал – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи</p> <p>1 бал – Публічний захист роботи</p>

10. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. Перелік питань, що виносяться на підсумковий контроль

1. Основні поняття дисципліни: світовий ринок, послуга, ринок послуг.
2. Терміни і визначення понятійного апарату "гостинність".
3. Зміст основних понять готельного господарства
4. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі.
5. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. - V ст. н.е.).

6. Формування спеціалізованих закладів розміщення (VI-XV ст.).
7. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI - на поч. XX ст.
8. Функціональні та територіальні особливості сучасного світового готельного господарства.
9. Сучасний розвиток готельного господарства в Північній Америці та Європі.
10. Сучасний розвиток готельного господарства в Азії.
11. Сучасний розвиток готельного господарства в Африці та Латинській Америці.
12. Загальна характеристика міжнародних актів, що регулюють відносини в сфері туризму і гостинності.
13. Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення з турагентами та туроператорами.
14. Поняття й особливості якості готельних послуг.
15. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.
16. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.
17. Основні підходи до класифікації засобів розміщення.
18. Класифікація засобів розміщення туристів за WTO.
19. Типи готельних підприємств за призначенням.
20. Спеціалізовані готелі.
21. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів.
22. Особливості американської класифікації готелів і мотелів.
23. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.
24. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД.
25. Сутність процесу управління готельними підприємством.
26. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях.
27. Типи організаційних структур управління у готелях.
28. Форми управління у готельній сфері світу.
29. Світові готельні мережі.
30. Основні служби в готелі.

12. Методичне забезпечення

1. Навчальний план; навчальна програма;
2. Електронний комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни;
3. Завдання для самостійної роботи студентів;
4. Тестові завдання;
5. Завдання для проведення поточного і підсумкового контролю.

13. Рекомендована література

Базова

1. Бойко М. Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства : підручник. Київ: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2016. 494 с.
2. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2017. 368 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ : ЦУЛ, 2019. 472с.
4. Організація готельного господарства : навчальний посібник. / О. М. Головка та ін. Київ : Кондор, 2018. 338 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник .Київ : Кондор, 2015. 408 с.
6. Управління сучасним готельним комплексом : навчальний посібник / Г. Б. Мунін та ін. / за ред. С. І. Дорогунцова. Київ : Ліра-К, 2015. 520 с.

Допоміжна

7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Харьков : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2017. 300 с.

8. Мальська М.П., Рутинський М.Й., Білоус С.В., Мандюк Н.Л. Економіка туризму: теорія та практика: підручник. Київ: «Центр учбової літератури». 2019. 544 с.

9. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. Минск. : Новое знание, 2016. 640 с.

10. Школа І.М., Корольчук О.П. Менеджмент туризму: підручник. Чернівці: Книги-XXI, 2019. 464 с

Інтернет ресурси

2. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.

3. Навчальні матеріали онлайн. – Режим доступу : <http://pidruchniki.com/turizm/>

4. Все о туризме.- Режим доступу: <http://tourlib.net/>