

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

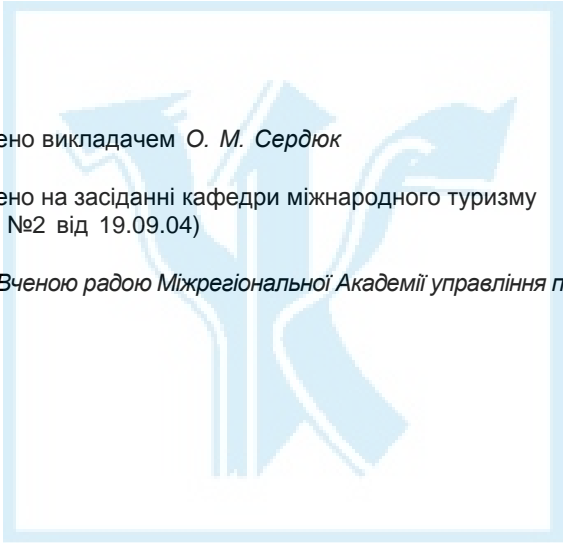


МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ”
(для бакалаврів)

МАУП

Київ 2005



Підготовлено викладачем *О. М. Сердюк*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму
(протокол №2 від 19.09.04)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Сердюк О. М. Навчальна програма дисципліни “Технологія готельної справи” (для бакалаврів). — К.: МАУП, 2005. — 22 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Технологія готельної справи”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, питання до заліку, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2005

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета навчальної дисципліни “Технологія готельної справи” — сформуванати знання і уміння з аналізу технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва і споживання готельних послуг відповідно до міжнародних стандартів якості та гостинності.

Зміст навчальної дисципліни “Технологія готельної справи” визначається сучасними вимогами до сфери туризму як пріоритетного напрямку розвитку економіки і культури України. Програма складена на основі наукових досліджень і розробок у галузі вдосконалення технологічних процесів готельної справи.

Методика вивчення предмета базується на основі сполучення теоретичних і практичних знань.

Теоретичні знання з дисципліни визначають технологічні основи готельної діяльності, розкривають основні, допоміжні та обслуговуючі технологічні процеси, цикли та операції, що лежать в основі готельної діяльності.

Вивчення дисципліни здійснюється у вигляді уроків-лекцій, евристичних бесід, проблемних семінарів, уроків на виробництві тощо.

Метою практичних занять є закріплення теоретичних знань і набуття практичних умінь і навичок із відповідних розділів предмета. Практичні заняття передбачають розв’язання задач, виконання розрахунково-графічних робіт і вправ, аналіз виробничих ситуацій, проведення ділових і рольових ігор, конференцій і екскурсій, набуття навичок розв’язання завдань технологічного рівня.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ”

№ пор.	Назва теми
1	Вступ. Соціально-економічне значення розвитку готельної індустрії
2	Функціонально-технологічна структура готельного підприємства
3	Основи нормативного та експлуатаційного регулювання діяльності готельного підприємства
4	Сучасний стан і перспективи розвитку міжнародної готельної індустрії та готельної індустрії в Україні
5	Соціально-економічні показники ефективності розвитку готельної індустрії
6	Класифікація підприємств готельного типу
7	Нормативно-експлуатаційні вимоги до класифікації готельних підприємств
8	Уніфікація технологічних процесів за формулою “дах-обслуговування”
9	Планувальна організація технологічних процесів житлового поверху підприємства готельного типу
10	Планувальна організація технологічних процесів приміщень вестибюльної групи підприємства готельного типу
11	Планувальна організація технологічних процесів приміщень громадського призначення підприємства готельного типу
12	Уніфікація технологічних процесів у готелі. Основний технопроцес споживання готельних послуг
13	Основний технопроцес виробництва готельних послуг
14	Автоматизація технологічних процесів готельних послуг

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ”

Тема 1. Вступ. Соціально-економічне значення розвитку готельної індустрії

Предмет, мета і завдання курсу.

Основні вимоги до знань студентів. Література з курсу та практичні можливості її пошуку і використання студентами.

Поняття готельної індустрії. Готель як засіб розміщення. Готель як матеріальна база туризму. Готель як рекреаційне підприємство. Готельна індустрія як сфера гостинності.

Сегменти сфери гостинності, їх основні принципи і концепції. Контроль якості у сфері гостинності.

Література [1–63]

Тема 2. Функціонально-технологічна структура готельного підприємства

Функціональні служби готельного підприємства: основні, допоміжні та додаткові.

Поняття технології, технологічна структура і зміст технологічних процесів у готелі. Їх обладнання і технічне оснащення.

Просторова та планувальна організація.

Вимоги функціонування готельного підприємства та системи життєзабезпечення в готелі.

Література [1–63]

Тема 3. Основи нормативного та експлуатаційного регулювання діяльності готельного підприємства

Умови безпеки готельних послуг.

Функціонально-технічні (стандарти, норми, правила, інструкції) і санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації готельного підприємства.

Стандартизація та сертифікація готельних послуг.
Професійні стандарти та стандарти компетентності персоналу готелю.

Пожежна безпека, охорона праці та техніка безпеки в готелі.

Література [1–63]

Тема 4. Сучасний стан і перспективи розвитку міжнародної готельної індустрії та готельної індустрії в Україні

Поняття і сутність міжнародної готельної індустрії.

Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.

Типологія готельних підприємств в Україні.

Основні показники готельної індустрії: кількість готельних підприємств, кількість номерів та їх категорії, кількість місць, середня вартість номера, середня зайнятість номерів і середній прибуток.

Показник забезпеченості готельними місцями.

Форми власності (державна, комунальна, колективна, приватна, міжнародна) готельними підприємствами в Україні.

Розподіл готельного фонду за регіонами України.

Базова характеристика готельних підприємств за регіонами.

Література [1–63]

Тема 5. Соціально-економічні показники ефективності розвитку готельної індустрії

Показник забезпеченості готелями.

Екстенсивні та інтенсивні показники розвитку готельної індустрії.

Показники ефективності роботи готелю.

Література [1–63]

Тема 6. Класифікація підприємств готельного типу

Поняття підприємства готельного типу. Визначення і терміни. Основні ознаки підприємства. Специфіка діяльності, сучасна політика і сучасна статистика.

Класифікація готельних підприємств за різними ознаками: основним видом діяльності, місцем розташування, місткістю і кількістю поверхів, за рівнем комфорту, інтеграційним процесом і ціновою політикою.

Типологія готельних підприємств.

Таксономічні категорії класифікації готельних підприємств: форма, вид, тип. Їх визначення за ознаками уніфікованої класифікації.

Підтипи готельних підприємств за місцем їх знаходження.

Спеціалізація готельних підприємств за категорією клієнтів-гостей.

Література [1–63]

Тема 7. Нормативно-експлуатаційні вимоги до класифікації готельних підприємств

Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікації стандартів.

Міждержавний стандарт класифікації готелів.

Національний стандарт класифікації готелів.

Література [1–63]

Тема 8. Уніфікація технологічних процесів за формулою “дах-обслуговування”

Види основних технологічних процесів, що забезпечують функцію надання “даху”.

Просторова організація технологічних процесів: основне середовище (середовище виробництва — приміщення вестибюль-

ної групи і середовище споживання — група житлових приміщень готелю) — ядро просторової структури, додаткове середовище, допоміжне середовище.

Література [1–63]

Тема 9. Планувальна організація технологічних процесів житлового поверху підприємства готельного типу

Планувальна організація основного техпроцесу споживання послуг на житловому поверсі і склад приміщень житлового поверху.

Склад номерів, планувальна організація основного техноциклу споживання послуг у номерах та їх класифікація за рівнем комфорту й місткості.

Планувальна організація обслуговуючого техноциклу споживання послуг в обслуговуючих приміщеннях житлового поверху в готелях, їх планувальна організація та класифікація за місцем знаходження на житловому поверсі, складу приміщень.

Види горизонтальних і вертикальних комунікацій на житловому поверсі. Планувальна організація обслуговуючого техноциклу споживання послуг.

Нормативи, їх вплив на технологічні процеси на житловому поверсі.

Література [1–63]

Тема 10. Планувальна організація технологічних процесів приміщень вестибюльної групи підприємства готельного типу

Планувальна організація основного технопроцесу виробництва послуг у приміщеннях вестибюльної групи.

Склад приміщень і зонування вестибюля готелю, організація моносередовища робочої зони вестибюля (контактна та неконтактна зони).

Планувальна організація основного техноциклу процесу виробництва послуг в приміщеннях вестибюльної групи.

Планувальна організація обслуговуючого техноциклу процесу, виробництво послуг в робочій зоні приміщень вестибюльної групи.

Планувальна організація обслуговуючого техноциклу процесу виробництва послуг в неконтактній зоні приміщень вестибюльної групи.

Умови взаємозв'язку технологічних і функціональних структур готельного підприємства.

Література [1–63]

Тема 11. Планувальна організація технологічних процесів приміщень громадського призначення підприємства готельного типу

Види обслуговуючих технологічних процесів, що забезпечують функцію надання “обслуговування”.

Планувальна організація обслуговуючого технопроцесу споживання послуг торгових приміщень харчування і склад торгових приміщень харчування.

Планувальна організація обслуговуючого технопроцесу виробництва та споживання послуг.

Автоматизація системи ресторанної індустрії.

Автоматизація технологічних процесів обслуговування.

Автоматизація технологічних процесів споживання ресторанных послуг.

Література [1–63]

Тема 12. Уніфікація технологічних процесів у готелі. Основний технопроцес споживання готельних послуг

Основний технопроцес споживання готельних послуг розміщення — експлуатація житлового поверху.

Основні техноцикли процесу споживання послуг розміщення.
Обслуговуючі техноцикли процесу споживання послуг розміщення.

Допоміжні техноцикли процесу споживання послуг розміщення.

Література [1–63]

Тема 13. Основний технопроцес виробництва готельних послуг

Основний технологічний процес виробництва послуг розміщення (поняття гостинного та готельного циклів).

Основні техноцикли процесу виробництва послуг розміщення.

Обслуговуючі техноцикли процесу виробництва послуг розміщення.

Допоміжні техноцикли процесу виробництва послуг розміщення.

Література [1–63]

Тема 14. Автоматизація технологічних процесів готельних послуг

Автоматизовані системи управління готелем.

Автоматизовані системи PMS (Property Management System).

Автоматизовані системи Fidelio.

Автоматизовані системи Lodging Touch.

Автоматизовані системи Nimeta.

Автоматизовані системи Messerschmitt Systems.

Автоматизовані системи “Портъе”.

Телекомунікативні технології в готелі.

Глобальні розподільні системи GDS/Amadeus, Galileo, Sabre, Woldspan.

Всесвітня комп'ютерна мережа Internet.

Література [1–63]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки "3", то студент вибирає варіант 3.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі та рекомендовані на лекціях, а також підручники і нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота має містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки, студент допускається до екзамену.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Специфіка діяльності підприємства готельного типу.
2. Завдання розвитку сфери послуг в Україні.

Варіант 2

1. Сучасна політика в діяльності підприємства готельного типу.
2. Динаміка розвитку сфери послуг в Україні.

Варіант 3

1. Сучасна світова статистика підприємств готельного типу.
2. Нормативно-правове регулювання сфери послуг в Україні.

Варіант 4

1. Консолідація як результат глобалізації ринку послуг та її вплив на готельну індустрію.
2. Стратегія розвитку сектора послуг в Україні.

Варіант 5

1. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.
2. Національний стандарт класифікації готелів в Україні.

Варіант 6

1. Міждержавний стандарт класифікації готелів.
2. Культура побутового обслуговування в Україні.

Варіант 7

1. Міжнародна торгівля у сфері послуг.
2. Стандартизація сфери послуг в Україні.

Варіант 8

1. Еволюція послуг і прогнозування попиту на послуги.
2. Проблеми, що виникають при наданні послуг в Україні.

Варіант 9

1. Стратегічне спрямування у сфері послуг.
2. Соціально-економічна значущість розвитку сфери послуг в Україні.

Варіант 10

1. Глобалізація сфери послуг.
2. Аналіз впливу сектора послуг на економіку країни (України).

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Предмет, мета і завдання курсу.
2. Поняття готельної індустрії.
3. Готель як засіб розміщення.
4. Готель як матеріальна база туризму.
5. Готель як рекреаційне підприємство.
6. Готельна індустрія як сфера гостинності.
7. Сегменти сфери гостинності, їх основні принципи і концепції.
8. Контроль якості у сфері гостинності.
9. Функціональні служби готельного підприємства: основні, допоміжні та додаткові.
10. Поняття технології, технологічна структура і зміст технологічних процесів у готелі. Їх обладнання та технічне оснащення.
11. Просторова і планувальна організація.
12. Вимоги функціонування готельного підприємства та системи життєзабезпечення в готелі.
13. Умови безпеки готельних послуг.
14. Функціонально-технічні (стандарти, норми, правила, інструкції) і санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації готельного підприємства.
15. Стандартизація та сертифікація готельних послуг.
16. Професійні стандарти та стандарти компетентності персоналу готелю.
17. Пожежна безпека, охорона праці та техніка безпеки в готелі.

18. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікації стандартів.
19. Міждержавний стандарт класифікації готелів.
20. Національний стандарт класифікації готелів.
21. Поняття і сутність міжнародної готельної індустрії.
22. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
23. Типологія готельних підприємств в Україні.
24. Основні показники готельної індустрії: кількість готельних підприємств, кількість номерів та їх категорії, кількість місць, середня вартість номера, середня зайнятість номерів і середній прибуток.
25. Показник забезпеченості готельними місцями.
26. Форми власності (державна, комунальна, колективна, приватна, міжнародна) готельними підприємствами в Україні.
27. Розподіл готельного фонду за регіонами України.
28. Базова характеристика готельних підприємств за регіонами.
29. Показник забезпеченості готелями.
30. Екстенсивні та інтенсивні показники розвитку готельної індустрії.
31. Показники ефективності роботи готелю.
32. Поняття підприємства готельного типу. Визначення і терміни.
33. Основні ознаки підприємства. Специфіка діяльності, сучасна політика і сучасна статистика.
34. Класифікація готельних підприємств за різними ознаками: за основним видом діяльності, місцем розташування, місткістю та кількістю поверхів, рівнем комфорту, інтеграційним процесом та ціновою політикою.
35. Типологія готельних підприємств.
36. Таксономічні категорії класифікації готельних підприємств: форма, вид, тип. Їх визначення за ознаками уніфікованої класифікації.
37. Підтипи готельних підприємств залежно від їх місцезнаходження.

38. Спеціалізація готельних підприємств за категорією клієнтів-гостей.
39. Види основних технологічних процесів, що забезпечують функцію надання “даху”.
40. Просторова організація технологічних процесів: основне середовище (середовище виробництва — приміщення вестибюльної групи і середовище споживання — група житлових приміщень готелю) — ядро просторової структури, додаткове середовище, допоміжне середовище.
41. Планувальна організація основного техпроцесу споживання послуг на житловому поверсі та склад приміщень житлового поверху.
42. Склад номерів, планувальна організація основного техноциклу споживання послуг в номерах та їх класифікація за рівнем комфорту і місткості.
43. Планувальна організація обслуговуючого техноциклу споживання послуг в обслуговуючих приміщеннях житлового поверху в готелях, їх планувальна організація і класифікація за місцем знаходження на житловому поверсі, складу приміщень.
44. Види горизонтальних і вертикальних комунікацій на житловому поверсі, планувальна організація обслуговуючого техноциклу споживання послуг.
45. Нормативи, їх вплив на технологічні процеси на житловому поверсі.
46. Планувальна організація основного технопроцесу виробництва послуг у приміщеннях вестибюльної групи.
47. Склад приміщень і зонування вестибюля готелю, організація моносередовища робочої зони вестибюля (контактна та неконтактна зона).
48. Планувальна організація основного техноциклу процесу виробництва послуг в приміщеннях вестибюльної групи.
49. Планувальна організація обслуговуючого техноциклу процесу, виробництво послуг в робочій зоні приміщень вестибюльної групи.

50. Планувальна організація обслуговуючого техноциклу процесу виробництва послуг в неконтактній зоні приміщень вестибюльної групи.
51. Умови взаємозв'язку технологічних і функціональних структур готельного підприємства.
52. Види обслуговуючих технологічних процесів, що забезпечують функцію надання "обслуговування".
53. Планувальна організація обслуговуючого технопроцесу споживання послуг торгових приміщень харчування і склад торговельних приміщень харчування.
54. Планувальна організація обслуговуючого технопроцесу виробництва і споживання послуг. Автоматизація системи ресторанної індустрії.
55. Автоматизація технологічних процесів обслуговування.
56. Автоматизація технологічних процесів споживання ресторанних послуг.
57. Основний технопроцес споживання готельних послуг розміщення — експлуатація житлового поверху.
58. Основні техноцикли процесу споживання послуг розміщення.
59. Обслуговуючі техноцикли процесу споживання послуг розміщення.
60. Допоміжні техноцикли процесу споживання послуг розміщення.
61. Основний технологічний процес виробництва послуг розміщення (поняття гостинного і готельного циклів).
62. Основні техноцикли процесу виробництва послуг розміщення.
63. Обслуговуючі техноцикли процесу виробництва послуг розміщення.
64. Допоміжні техноцикли процесу виробництва послуг розміщення.
65. Автоматизовані системи управління готелем.
66. Автоматизовані системи PMS (Property Management System).

67. Автоматизовані системи Fidelio.
68. Автоматизовані системи Lodging Touch.
69. Автоматизовані системи Nimeta.
70. Автоматизовані системи Messerschmitt Systems.
71. Автоматизовані системи “Портъе”.
72. Телекомунікативні технології в готелі.
73. Глобальні розподільні системи GDS/Amadeus, Galileo, Sabre, Woldspan.
74. Всесвітня комп'ютерна мережа Internet.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Конституція України*. — К., 1996.
2. *Закон України “Про внесення змін і доповнень до Закону України «Про захист прав споживачів»”* // Уряд. кур’єр. — 1994. — 27 січ.
3. *Закон України “Про захист прав споживачів”* від 15.12.93 № 3682-XII.
4. *Закон України “Про зміни Закону України «Про туризм»”* // Уряд. кур’єр. — 2003. — 15 жовт.
5. *Закон України “Про підприємництво”* // Діло. — 1994. — № 22. — 23 берез.
6. *Програма розвитку туризму в Україні до 2005 року: Постанова КМ України.*
7. *Програма розвитку туризму в Україні до 2010 року: Постанова КМ України.*
8. *Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка; Київ. ун-т туризму, екон. і права. — К.: Юрінком Інтер, 2002.*
9. *Програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 1996–2000 роки: Затв. постановою Колегії Держкомтуризму України від 08.10.96 № 96/5.*
10. *Стандартизація в сфері туристського екскурсійного обслуговування. Основные положения.* — ГОСТ 28681.0-90.

11. *Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.* — ГОСТ 28681.3 — 95.
12. *Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.* — ГОСТ 28681.1 — 90.
13. *Услуги населению. Термины и определения.* — ГОСТ 30335-95.
14. *Агеева О. Туристические фирмы и гостиницы.* — М.: Совр. экон. и право, 2000.
15. *Актуальные проблемы туризма: Сб. науч. тр. 1996–1997 гг.* — Вып. 1. — М.: РМАТ, 1997.
16. *Александрова А. Ю. Экономика и территориальная организация международного туризма.* — М., 1996.
17. *Александрова А. Ю. География мировой индустрии туризма: Учеб. пособие.* — М., 2000.
18. *Александрова А. Ю. Международный туризм: Учеб. пособие.* — М.: АспектПресс, 2001.
19. *Бейдик О. О. Словник-довідник туристських термінів.* — К.: Палітра, 1998.
20. *Биржаков М. Введение в туризм.* — 3-е изд. — СПб.: Герда, 2001.
21. *Биржаков М. Индустрия туризма. Перевозка.* — СПб.: Герда, 2001.
22. *Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.* — М.: Аспект Пресс, 1995.
23. *Бургунова Г. Гостиничный и туристический бизнес.* — М.: ФиС, 2000.
24. *Веснин В. Р. Основы менеджмента.* — М.: Ин-т междунар. права и экон. изд-во “Триада, ЛТД”, 1996.
25. *Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие.* — М.: Ось-89, 1999.
26. *Зорин И., Квартальнов В. Толковый словарь туристских терминов.* — М.; Афины: INFOGROUP, 1994.
27. *Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма: Справочник.* — М.: ФиС, 2000.

28. *Ильина Е. Н.* Туризм — путешествия. Создания туристской фирмы. Агентский бизнес. — М.: РМАТ, 1998.
29. *Ильина Е. Н.* Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. — М.: ФиС, 2000.
30. *Исмаев Д. К.* Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок. — М.: ВШТГХ, 1996.
31. *Квартальнов В. А., Романов А. А.* Международный туризм: политика развития: Учеб. пособие. — М.: Сов. спорт, 1998.
32. *Квартальнов В. А.* Иностраный туризм. — М.: ФиС, 1999.
33. *Квартальнов В. А.* Туризм, экскурсии, обмен: Современная практика. — М.: Наука, 1993.
34. *Квартальнов В. А.* Туризм: Учебник. — М.: ФиС, 2000.
35. *Коглер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Д.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник: Пер. с англ. / Под ред. Р. Б. Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 1998.
36. *Лоззреску Ч.* Постройка отелей. — М.: Стройиздат, 1976.
37. *Лукьянова Л. Г.* Интерьер гостиницы. — К.: Выща шк., 1991.
38. *Лукьянова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М.* Уніфіковані технології готельних послуг. — К.: Выща шк., 2001.
39. *Лукьянова Л. Г., Цыбух В. И.* Рекреационные комплексы. — К.: Выща шк., 2004.
40. *Маркетинг* туристских направлений в режиме он-лайн. — Мадрид: Изд-во ВТО, 1999.
41. *Маркетинг* в туризме / А. П. Дурович и др. — Минск: Экономпресс, 1998.
42. *Международный туризм: Правовые аспекты* / Сост. Н. И. Волошин. — М. Финансы и статистика, 2000.
43. *Менеджмент* туризма. Туризм как вид деятельности / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: ФиС, 2001.
44. *Менеджмент* туризма: Учебник / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: РМАТ, 1996.

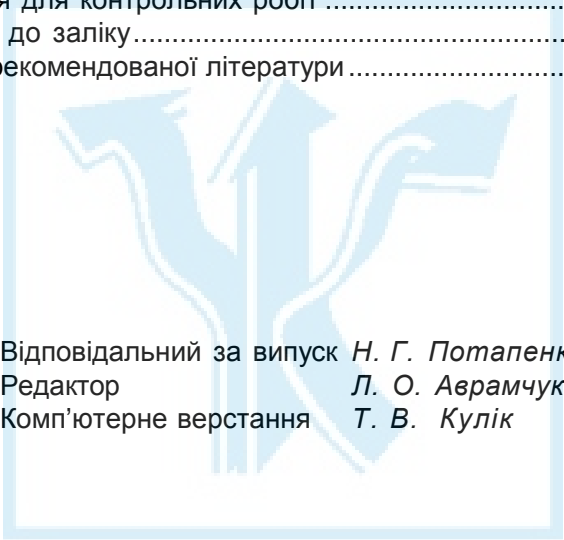
45. *Монтехано Х. М.* Структура туристического рынка: Учеб. пособие: Пер. с исп. / Под ред. Н. С. Мироненко. — Смоленск: Изд-во СГУ, 2000.
46. *Немоляева М. Ф., Ходорков Л. Ф.* Международный туризм: вчера, сегодня, завтра. — М.: Междунар. отношения, 1985.
47. *Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса / В. Н. Акишина, А. И. Гончаров, А. И. Кибанова, Н. Д. Малахаткина: Нормат.-правовые док. / Под ред. В. Н. Акилиной.* — М.: Финстатинформ, 1998.
48. *Организация туристской деятельности.* — М.: Нолидж, 1996.
49. *Основы туристской деятельности: Учебник / Сост. Е. Н. Ильина.* — М.: Сов. спорт, 2000.
50. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: маркетинг в туризме. — М.: ФиС, 2000.
51. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: Экон. туризма. — М.: Финансы и статистика, 1998.
52. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. — М.: ФиС, 2000.
53. *Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних і готельних послуг в Україні: Довідник.* — Львів, 1997.
54. *Розвиток туризму в Україні. Проблеми і перспективи: Зб. наук. ст.* — К.: ІВЦ "Слов'янський діалог", 1995.
55. *Санатории и дома отдыха.* — М.: Госстройиздат, 1969.
56. *Сенин В. С.* Организация международного туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 1999.
57. *Стадник А. А.* Технология приема и обслуживания туристов в гостинице. — М.: ВШТГ, 1995.
58. *Туристские учреждения профсоюзов. Базы, гостиницы, кемпинги: Справочник.* — М.: Профиздат, 1983.
59. *Туризм на порозі ХХІ століття: освіта, культура, екологія: Матеріали міжнарод. наук.-практ. конференції (18–20 жовтня 1999 р.).* — К.: Вид-во КІТЕП, 1999.

60. *Туристическая деловая газета.* — TTG Russia. — М., 1993–2001.
61. *Туристические фирмы.* Адресной справочник: Науч.-метод. материалы по междунар. туризму. — СПб.: ТОО “Облис”, 1997. — Вып. 14.
62. *Уваров В. Д., Борисов К. Г.* Международные туристические организации. — М.: Междунар. отношения, 1990.
63. *Уокер Дж.* Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Технологія готельної справи”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Технологія готельної справи”	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	11
Завдання для контрольних робіт	11
Питання до заліку	13
Список рекомендованої літератури	17



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*
Редактор *Л. О. Аврамчук*
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

Зам. № ВКЦ-2189

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП