

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
дисципліни  
**“СЕРВІС І ДИЗАЙН У ГОТЕЛІ”**  
(для бакалаврів)

**МАУП**

Київ  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
2009

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності *В. В. Кобрицьким*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту організацій (протокол № 3 від 24.11.08)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*

**Кобрицький В. В.** Навчальна програма дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі” (для бакалаврів). – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. – 20 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі”, вказівки до виконання контрольних робіт, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2009  
© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Мета вивчення курсу полягає у засвоєнні навчальної програми дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі” з метою розширення світогляду студентів і формування самостійності їх економічного мислення як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні планувати, організовувати, систематизувати та контролювати власну перспективну й поточну діяльність як керівників середньої та вищої ланки сучасного підприємства готельного бізнесу, ознайомити майбутніх фахівців з основами комплексної творчої діяльності дизайнера з формування зовнішнього та внутрішнього архітектурного середовища готелів.

Завдання курсу – засвоєння, закріплення та систематизація комплексу знань, умінь і навичок, їх практичне застосування при виконанні індивідуальних творчих робіт і завдань.

По засвоєнню програмного матеріалу в контексті організації бізнесу студенти повинні досягти високого рівня своєї підготовки, що відповідає актуальним вимогам суспільно-економічного розвитку нашої держави та стану розвитку сучасної готельної індустрії.

Після засвоєння навчальної дисципліни студент повинен знати:

- теоретичні основи управління готельним бізнесом і засади створення й надання готельних послуг сучасного рівня;
- функції, принципи та методи управління процесами створення високоякісних готельних послуг;
- порядок створення та основні архітектурно-планувальні ідеї, що закладаються в проекти сучасних готелів різного призначення, дислокації та категорій;
- основи системи теоретичних і практичних знань у сфері дизайну, що базуються на принципах художнього конструювання, сучасної архітектури, інженерно-технічного проектування, ландшафтно-архітектури, монументального та народного мистецтва;
- способи і засоби досягнення художньої виразності і дизайнерського проектування, нові конструкційні й оздоблювальні матеріали та умови їх використання;
- організацію та види дизайнерської діяльності, основними з яких є архітектурного середовища, інженерний, промисловий, стайлінг, графічний та мистецький;
- технологію процесів обслуговування гостей.

Крім того, студент повинен уміти:

- правильно оцінювати процеси, що відбуваються у сучасному готельному й туристичному бізнесі;
- визначати сучасні тенденції у галузевій та регіональній міжнародній торгівлі цими видами послуг;
- створювати підприємства індустрії гостинності;
- уміти виявити, за наявності, ті недоліки в існуючому стані архітектурно-планувального та просторового вирішення готелю, що погіршують рівень готельного сервісу; проаналізувати їх сутність і вплив на якість обслуговування; запропонувати оптимальні економічні та естетичні варіанти усунення недоліків за допомогою відповідних фахівців;
- розробляти технологію обслуговування клієнтів готелів;
- налагоджувати договірні відносини в бізнесі;
- розуміти останні досягнення в управлінні сучасними готельними підприємствами;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- проводити ділові наради та управляти персоналом;
- використовувати набуті теоретичні знання у своїй практичній професійній діяльності.

Предметом вивчення дисципліни є процеси створення належного сервісу та дизайн у сучасних готельних підприємствах в Україні та на світовому ринку, міжнародні угоди в галузі торгівлі готельними послугами, міжнародні, регіональні та вітчизняні профільні організації, що здійснюють регулювання та управління готельним і суміжними видами бізнесу.

Об'єктом дисципліни є вивчення досвіду вітчизняних і міжнародних підприємств з надання послуг гостинності юридичним і фізичним особам, поєднання архітектурних і дизайнерських ідей та рішень для втілення сучасного розуміння рівня та асортименту готельних послуг.

“Сервіс і дизайн у готелі” як навчальна дисципліна базується на знаннях, попередньо отриманих студентами під час вивчення дисциплін, що визначають особливості розвитку торгівлі послугами, структуру відповідних торговельних підприємств або торговельних підрозділів, підприємницьку діяльність у сфері торгівлі послугами, а саме: “Управління бізнесом”, “Менеджмент організацій”, “Міжнародна економіка”, “Менеджмент ЗЕД”, “Маркетинг”, “Основи підприємницької діяльності”, “Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю”, “Рекламна діяльність у сфері готельних послуг і туриз-

му”, “Оцінка готельного і туристичного бізнесу та управління проектами”, “Управління експортно-імпорнтними операціями”, “Міжнародні економічні організації”, “Основи бізнес-планування”, “Планування діяльності підприємств готельного бізнесу”, “Стратегічний менеджмент”, “Управління конкурентоспроможністю організацій” та ін.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**дисципліни**  
**“СЕРВІС І ДИЗАЙН У ГОТЕЛІ”**

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
1	<b>Змістовий модуль I. Теоретичні основи вивчення гостинності</b>
1	Готельні послуги та дизайн як об’єкти вивчення
2	Дизайн як вид професійної діяльності. Виникнення, характерні риси та основні види
3	Взаємозв’язок туризму та готельного бізнесу
4	Технологія готельного сервісу
5	<b>Змістовий модуль II. Чинники забезпечення якісних готельних послуг, пов’язані з дизайнерськими рішеннями</b>
5	Архітектура та дизайн готельних комплексів
6	Сучасна архітектура та інтер’єр готелю
7	Готельні приміщення та меблі
8	Використання світла й кольору в оформленні готелів
9	Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер’єрів та екстер’єру
10	<b>Змістовий модуль III. Стандартизація готельних послуг</b>
10	Уніфікація технології гостинності
11	Додаткові послуги для клієнтів готелів
12	Нормативно-правові, експлуатаційні документи та стандарти готельного обслуговування
<b>Разом годин: 108</b>	

**ЗМІСТ**  
**дисципліни**  
**“СЕРВІС І ДИЗАЙН У ГОТЕЛІ”**

**Змістовий модуль І. Теоретичні основи вивчення гостинності**

***Тема 1. Готельні послуги та дизайн як об’єкти вивчення***

Поняття гостинності. Готельні послуги. Дизайн.

Структура предмета і його зв’язок з іншими навчальними дисциплінами.

Поняття готельного бізнесу: класифікація готельних послуг за видами й рівнем сервісу.

Чинники розвитку готельного бізнесу.

*Література* [1; 7; 11; 14; 15; 29; 31; 52]

***Тема 2. Дизайн як вид професійної діяльності. Виникнення, характерні риси та основні види***

Архітектура і дизайн. Архітектурна творчість різних історичних епох (Відродження, бароко, рококо, класицизм, ампір, модерн, конструктивізм, техно).

Нова естетика кінця XIX — початку XX ст. Поява дизайну як нового виду творчої діяльності.

Дизайн архітектурного середовища. Інженерний, графічний, промисловий дизайн. Арт-дизайн і стайлінг. Нон-дизайн.

*Література* [5; 8; 10; 12; 15; 22; 29; 40; 71]

***Тема 3. Взаємозв’язок туризму та готельного бізнесу***

Системний підхід у вивченні індустрії гостинності. Еволюція індустрії гостинності.

Соціальна сфера як зовнішнє середовище туризму і гостинності.

Вплив туризму на розвиток готельного господарства. Географія попиту на туристичний і готельний продукти.

Екологія та гостинність.

Статистика та сезонність туристських потоків. Спільні та відмінні риси готельного забезпечення літнього та зимового туристських потоків. Статистичний облік у готельному господарстві.

*Література* [1; 3; 6; 7; 9; 11; 13; 14; 16; 17; 20; 26; 32; 33; 39; 45; 59; 67]

#### ***Тема 4. Технологія готельного сервісу***

Готельні послуги як складова сфери послуг.

Поняття технології гостинності. Сучасна інфраструктура індустрії гостинності. Технології, що забезпечують її розвиток.

Уніфікація технологій готельного сервісу.

Розробка нових і перспективних технологій готельного сервісу.

*Література* [1; 2; 7; 11; 18; 25; 27; 28; 30; 31; 52; 58; 60; 69; 70]

### **Змістовий модуль II. Чинники забезпечення якісних готельних послуг, пов'язані з дизайнерськими рішеннями**

#### ***Тема 5. Архітектура та дизайн готельних комплексів***

Сучасні проблеми гармонізації штучного середовища.

Основні види архітектурної та дизайнерської діяльності.

Нові напрями й стилі у сучасній архітектурі, дизайні та містобудуванні.

Специфічні проблеми архітектури й дизайну сучасних готельних комплексів.

*Література* [3; 10; 12; 15; 22; 29; 55; 56]

#### ***Тема 6. Сучасна архітектура та інтер'єр готелю***

Зарубіжний і вітчизняний досвід проектування готельних комплексів. Класифікація готельних споруд за видами, типами, поверховістю, розташуванням тощо.

Специфіка проектування та спорудження готелів у містах, приміських зонах і на воді.

Композиційні, соціальні та ергономічні основи інтер'єрів.

Тенденції розвитку готельного господарства.

### ***Тема 7. Готельні приміщення та меблі***

Основні функціональні групи готельних приміщень, вимоги до їх планувальних рішень та обладнання.

Вимоги до сучасних меблів. Класифікація меблів для різних за функціональним призначенням приміщень у готелях. Стильові характеристики меблів.

Композиційні принципи меблювання готельних інтер'єрів. Меблювання житлових приміщень готелю. Меблювання приміщень вестибульної групи. Меблювання приміщень адміністративно-господарського та спеціального призначення.

Обладнання та меблювання приміщень громадського харчування.

*Література* [4–6; 11; 12; 15; 19; 21; 25; 29; 50; 54; 61]

### ***Тема 8. Використання світла й кольору в оформленні готелів***

Освітлення і колір в архітектурі. Загальні дані про властивості кольору.

Психофізіологічний вплив кольору на людину.

Використання кольору в інтер'єрі житлових приміщень.

Розв'язання проблеми кольору у приміщеннях адміністративного та загального призначення.

Роль світла в оформленні інтер'єрів приміщень. Функціональність та доцільність вирішення освітлення в інтер'єрах готельних приміщень.

*Література* [2; 8; 10–12; 15; 21; 22; 25; 27; 29; 36; 60; 66; 75]

### ***Тема 9. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єрів та екстер'єру***

Використання творів монументального, прикладного й оформлювального мистецтва та предметів народного вжитку в інтер'єрах готелю.

Вимоги до їх використання (тематика, масштабність, пропорції, матеріали тощо). Скульптура й живопис: особливості їх розміщення



в готельних приміщеннях. Предмети мистецтва в організації простору готельних інтер'єрів.

Використання декоративної рослинності в інтер'єрах готелю, їх розміщення та догляд.

Букети й композиції живих квітів у готельних інтер'єрах.

*Література* [4; 5; 8; 10; 12; 15; 18; 21; 22; 25; 27; 34; 42; 54; 60; 61; 70]

### **Змістовий модуль III. Стандартизація готельних послуг**

#### ***Тема 10. Уніфікація технології гостинності***

Структура функціонального процесу готельного сервісу. Технологічні нормативи.

Основний технологічний цикл: якість і культура обслуговування, види клінінгових технологій, форма організації праці.

Допоміжні технологічні цикли: контроль за технічним та естетичним станом приміщень, контроль за станом устаткування й обладнання.

Обслуговуючі технологічні цикли: клінінги житлових і нежитлових приміщень, ведення білизняного господарства, технології резервування та бронювання, інформаційні технології.

*Література* [2; 11; 13; 18; 25; 26; 27; 28; 35; 37; 38; 41; 44; 46; 52; 53; 64]

#### ***Тема 11. Додаткові послуги для клієнтів готелів***

Харчування в готельних підприємствах.

Транспортне обслуговування мешканців готелів. Класифікація поїздок і транспортних засобів.

Використання нових видів екологічно чистих транспортних засобів.

Специфіка організації транспортних подорожей на вітчизняних і закордонних маршрутах.

Експерсії, походи й подорожі, що організуються фахівцями для клієнтів готелів.

*Література* [11; 18; 23; 27; 30; 43; 55; 56; 65]

## **Тема 12. Нормативно-правові, експлуатаційні документи та стандарти готельного обслуговування**

Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.

Методика формування бази даних засобів розміщення.

Правила користування готелями й надання готельних послуг в Україні.

Міждержавні стандарти туристсько-екскурсійного обслуговування.

Міжнародні готельні правила. Стандартні правила розміщення.

*Література* [1–6; 16; 17; 25; 27; 34; 39; 41; 51; 53; 57; 62; 63; 68; 72; 73]

### **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

Важливою складовою частиною навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів є виконання контрольної роботи.

Метою контрольної роботи є закріплення та поглиблення теоретичних знань, отриманих студентами під час вивчення навчальної дисципліни.

Виконуючи контрольну роботу, студенти повинні користуватися рекомендованою літературою (наводиться далі в окремому списку).

Варіант контрольної роботи вибирається студентом відповідно до останньої цифри своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки “0”, то студент розв’яже 10 варіант контрольної роботи.

У контрольній роботі слід розкрити зміст теми, показати знання літературних джерел та навички розв’язання практичного завдання.

Контрольна робота складається з теоретичної та практичної частин.

На титульному аркуші контрольної роботи необхідно записати номер залікової книжки, поставити дату виконання та особистий підпис.

На наступній сторінці мають бути викладені завдання контрольної роботи у вигляді плану, у кінці роботи — висновок та список використаної літератури (до загального обсягу роботи не враховується, мінімальна кількість посилань — вісім).

Контрольна робота виконується у формі реферату загальним обсягом 15–20 аркушів друкованого тексту (формат А4, шрифт Times New Roman або Arial, розмір шрифту 12–14, через 1,5 інтервалу) і подається на рецензування не пізніше як за місяць до початку сесії. У разі незадовільного виконання роботи вона повертається студенту на доопрацювання, після чого передається для повторної перевірки.

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

## ***ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ***

### **Варіант 1**

1. Світові ринки готельних послуг.
2. Колір та освітлення в інтер'єрі та екстер'єрі сучасного готелю.
3. Графічно показати зміни, що сталися на світовому ринку готельних послуг протягом останніх 25 років.

### **Варіант 2**

1. Дизайн територій готельних ділянок.
2. Зв'язок архітектурних рішень з оформленням інтер'єру готелю.
3. Готельні ланцюги: місце на ринку та специфіка надання послуг.

### **Варіант 3**

1. Місце декоративного мистецтва в оформленні інтер'єрів готелів.
2. Міжнародне торговельне право і його значення для розвитку міжнародної торгівлі туристичними та готельними послугами.
3. Проаналізувати структуру в'їзного туризму України у XXI ст. та її вплив на готельне господарство країни.

### **Варіант 4**

1. Актуальні тенденції у розвитку готельного дизайну.
2. Стандартизація готельних послуг.
3. Проаналізувати стан міжнародної торгівлі готельними послугами за останні 30 років (на 3–4 самостійно обраних прикладах).

### **Варіант 5**

1. Нові творчі напрямки і стилі архітектури та дизайну та їх втілення у сучасних готелях.
2. Сучасні основні та суміжні готельні послуги.
3. Зобразити графічно зміни структури світового експорту/імпорту туристичних і готельних послуг у XXI ст.

### **Варіант 6**

1. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України.
2. Меблювання готельних приміщень як засіб збільшення комфорту для гостей і працівників готелів.
3. Скласти діаграму розвитку готельної галузі в Україні за останні 20 років.

### **Варіант 7**

1. Підприємства, що надають послуги з розміщення туристів.
2. Міжнародна торгівля готельними послугами.
3. Архітектурно-ландшафтний аналіз умов проектування та реалізації плану благоустрою та озеленення територій сучасних готелів.

### **Варіант 8**

1. Особливості надання готельних послуг на світових ринках сучасними готельними ланцюгами.
2. Уніфікація технологій готельних послуг.
3. Проаналізувати сучасні тенденції розвитку дизайну з максимальним використанням елементів довкілля як важливого чинника створення найкращих готельних послуг.

### **Варіант 9**

1. Технологія обслуговування клієнтів готелю.
2. Транснаціональні корпорації в міжнародній торгівлі готельними послугами.
3. Міжнародний поділ праці як чинник розвитку та поглиблення спеціалізації у готельному бізнесі.

### **Варіант 10**

1. Підприємства з надання суміжних з туристичними послугами.

2. Специфіка укладання та реалізації міжнародних контрактів у туристичному та готельному бізнесі.
3. Скласти квартальний фінансовий звіт готелю.

### ***ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ***

1. Сутність поняття “готельні послуги”.
2. Сутність поняття “основні готельні послуги”.
3. Сутність поняття “туристичні послуги”.
4. Визначити поняття “готель”.
5. Визначити поняття “засіб розміщення”.
6. Визначити поняття “послуга”.
7. Визначити поняття “гостинність”.
8. Місце міжнародного туризму в сучасній світовій економіці.
9. Готельні ланцюги.
10. Основні та супутні готельні послуги.
11. Основні причини процесів глобалізації світової економіки.
12. Головні проблеми, що стоять перед підприємствами готельного бізнесу й туризму у зв’язку з поглибленням глобалізації.
13. Вплив, який здійснюють регіональні та глобальні об’єднавчі процеси на розвиток міжнародної готельно-туристичної інфраструктури.
14. Залежність рівня конкуренції в готельному господарстві від рівня економічного розвитку країни.
15. Спільні та відмінні риси інтернаціоналізації та глобалізації світового ринку готельних послуг.
16. Особливості міжнародної конкуренції в сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг.
17. Ергономіка та колористика в оформленні готелів.
18. Вплив стану розвитку ринку готельних послуг на характер конкуренції в галузі.
19. Регіональні чинники впливу на міжнародний туризм і готельне господарство.
20. Глобальні чинники впливу на міжнародний туризм і готельний бізнес.
21. Роль та місце готелів у розвитку туризму.
22. Види готелів, що розташовані у туристичних центрах.
23. Організація та планування сучасної готельної справи.

24. Зв'язок рівня готельного сервісу та класу (зірковості) готелю.
25. Чинники впливу на вибір готелю та умов проживання й харчування.
26. Стилiстичнi пiдходи до вибору меблiв, посуду та iншого обладнання готельних ресторанiв.
27. Пояснити залежнiсть цiни проживання у засобах розмiщення вiд iх форм, видiв i сервісу.
28. Показати свiвiдношення змiни вартостi готельних комплексiв вiд iх типiв.
29. Порядок сертифiкацiї готельних послуг.
30. Сучасна практика сертифiкацiї готельних послуг в економiчно розвинених краiнах.
31. Вплив показника забезпеченостi готелями в краiнi (регiонi) на iх сертифiкацiю.
32. Використання ресурсiв iнтернет у сферi готельного бiзнесу й туризму.
33. Мiжнароднi стандарти якостi готельних послуг.
34. Мiжнароднi сертифiкати якостi готельних послуг.
35. Сутнiсть i методи реалiзацiї продуктiв готельного бiзнесу.
36. Критерiї якостi обслуговування гостей.
37. Органiзацiя та проведення екскурсiй готельними пiдприємствами.
38. Всесвiтня туристична органiзацiя (ВТО) i сертифiкацiя готельних послуг.
39. Приватний сектор житла у наданнi послуг гостинностi.
40. Мiжнароднi компанiї та ТНК у туристичному та готельному бiзнесi.
41. Роль готельного бiзнесу в глобалiзацiї третинного сектору економiки.
42. Курортна iнфраструктура.
43. Механiзацiя працi у сферi готельного бiзнесу.
44. Iнформацiйнi джерела пiдтримки працi менеджера готелю.
45. Сучаснi джерела прискорення виконання замовлень i бронювань готельних послуг.
46. Провiднi мiжнароднi виставки туристичного й готельного бiзнесу.
47. Готельне господарство Украiни в контекстi пiдготовки до чемпiонату Європи з футболу Євро-2012.

48. Методи підвищення кваліфікації персоналу готельного господарства.
49. Концептуальні підходи до професійної підготовки працівників готельного господарства.
50. Спеціальна освіта фахівців готельного бізнесу.
51. Міжнародні інформаційні джерела підтримки праці менеджера готелю.
52. Специфічні риси співпраці готельного та рекламного бізнесу.
53. Сертифікація готельних послуг в Україні.
54. Сутність і методи реалізації продуктів туристичного та готельного бізнесу.
55. Всесвітня туристична організація (ВТО).
56. Дизайн виробничих зон готелів.
57. Співвідношення класичного та модерного в оформленні готелів.
58. Використання елементів національного мистецтва в готельному дизайні.
59. Використання предметів народного побуту в оформленні готельних приміщень.
60. Використання національного колориту в оздобленні готельних ресторанів.

## ***СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ***

### *Основна*

1. Закон України “Про підприємництво” від 22.03.94.
2. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15.12.93.
3. Указ Президента України “Про Основні напрями розвитку туризму» від 10.08.99.
4. *Господарський* кодекс України. Прийнято Верховною Радою України 16.01.2003 за № 436-IV // Офіційний вісник України. – 2003. – № 11.
5. *Державні будівельні норми* України. Містобудування. ДБН 360–92. – К., 2002. – 108 с.
6. *Митний* кодекс України та нормативно-правові акти, що регулюють його застосування: Зб. док. / Уклад. П. В. Пашко, В. П. Науменко. – К.: Знання, 2004. – 734 с.

7. *Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є.* Туризм, готельний і ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. — К.: Знання України, 2006.
8. *Архітектура:* Короткий словник-довідник / За ред. А. П. Мардера. — К.: Будівельник, 1995. — 335 с.
9. *Борисов К. Г.* Международный туризм и право: Учеб. пособие — М.: НИМП, 1999. — 352 с.
10. *Быков З. Н., Крюков Г. В., Минервин Г. Б.* Художественное конструирование. — М.: Высш. шк., 1986. — 239 с.
11. *Волков Ю. Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес. — Ростов н/Д: Феникс, 2003. — 348 с.
12. *Волкотруб И. Т.* Основы художественного конструирования: Учебник. — К.: Вища шк., 1988. — 190 с.
13. *Герасименко В. Г.* Основы туристского бизнеса: Учеб. пособие. — Одесса: Черноморье, 1997. — 160 с.
14. *Гостиничный и туристический бизнес* / Под ред. А. Д. Чудновского. — М.: Экмос, 1998.
15. *Даниленко В. Я.* Основы дизайну: Навч. посіб. — К.: Ін-т змісту і методів навчання, 1996. — 92 с.
16. *Дахно І. І.* Міжнародне економічне право: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2000. — 160 с.
17. *Дахно І. І.* Міжнародне приватне право: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2001. — 312 с.
18. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.
19. *Кес Д.* Стили мебели. — Будапешт: Изд-во Акад. наук Венгрии, 1979. — 300 с.
20. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М.: ЮНИТИ, 2000. — 312 с.
21. *Лукьянова Л. Г.* Интерьер гостиниц: Учеб. пособие. — К.: Вища шк., 1991. — 247 с.
22. *Малік Т. В.* Історія дизайну архітектурного середовища: Навч. посіб. — К.: КНУБА, 2003. — 192 с.
23. *Менеджмент туризма:* Учебник / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: Финансы и статистика, 1996. — 424 с.
24. *Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Самарцев Є. В. та ін.* Маркетинг туризму: Навч. посіб. — К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2006. — 324 с.
25. *Обов'язкова сертифікація туристичних та готельних послуг в Україні:* Довідник / Держстандарт України. — Л., 1997.



26. *Пуццетейло П. Р.* Економіка і організація туристично-готельного підприємства: Навч. посіб. — К.: ЦУЛ, 2007.
27. *Уніфіковані технології готельних послуг:* Навч. посіб. / За ред. В. К. Федорченка. — К.: Вища шк., 2001. — 237 с.
28. *Управління сучасним готельним комплексом:* Навч. посіб. / За ред. С. І. Дорогунцова. — К.: Ліра-К, 2005. — 520 с.
29. *Холмянський А. М., Щипанов О. С.* Дизайн. — К.: Освіта, 1992. — 208 с.
30. *Шаррэт Ж.* История кодификации французской кухни // Отель. — 2001. — № 12.

#### *Додаткова*

31. *Байлик С. И.* Гостиничное хозяйство. — К.: Альпрес, 2001.
32. *Балабанов Н. Т., Балабанов А. Н.* Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 173 с.
33. *Бейдик О. О.* Українсько-російський словник термінів і понять з географії туризму та рекреаційної географії. — К.: Вид-во КДУ, 1997. — 188 с.
34. *ВТО Тенденции и методики развития мирового туризма:* Практич. курс. — Мадрид: ВТО, 2003.
35. *Гаранин Н. И., Забав Ю. В., Сеселкин А. И.* Информационные технологии в туризме. — М., 1996.
36. *Гейк Пол, Джексон Питер.* Вчись аналізувати ринок. Методика і практика. — Львів: Сейбр-Світло, 1995. — 270 с.
37. *Герчикова И. Н.* Международное коммерческое дело: Практикум: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999. — 527 с.
38. *Герчикова И. Н.* Международное коммерческое дело: Учеб. для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 671 с.
39. *Дахно І. І., Кобржицький В. В., Куценко В. М. та ін.* Зовнішньоекономічна діяльність: Навч. посіб. — К.: Центр навч. л-ри, 2006. — 360 с.
40. *Дизайн: очерки теории системного проектирования.* — Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1983. — 184 с.
41. *Економічний розвиток і державна політика:* Практикум. Вип. 6 / За ред. Ю.Єханурова, І. Розпутенка. — К.: КІС, 2002. — 264 с.
42. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристического бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999. — 192 с.

43. *Жук М. В.* Комерційні відносини України: Підручник. — Чернівці: Рута, 2003. — 576 с.
44. *Жукова М. А.* Индустрия туризма: менеджмент организации. — М.: Финансы и статистика, 2004.
45. *Кобржицкий В. В.* Туристический менеджмент в Украине: вчера, сегодня, завтра // Персонал. — 1999. — № 1. — С. 52–56.
46. *Кобржицкий В. В.* Чорнобильське віддзеркалення проблем управління // Сучасні проблеми розвитку економіки України: Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 20 трав. 2006 р. — К.: МАУП, 2007. — 340 с.
47. *Кобржицкий В. В.* Якісна спеціальна освіта — запорука підготовки кваліфікованих туристичних менеджерів ХХІ ст. // Персонал. — 1999. — № 4 (додаток). — С. 251–255.
48. *Котлер Ф.* Маркетинг-менеджмент. — СПб.: Питер, 2003. — 752 с.
49. *Крилова Н. В.* Управління міжнародними торговельними операціями: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2008. — 232 с.
50. *Критсотакис Я. Г.* Торговые выставки и ярмарки: Техника участия и коммуникации. — М.: Ось-89, 1997. — 224 с.
51. *Кузик С. П., Олесевич Д. Л.* Менеджмент туризму в регіоні // Регіональна економіка. — 1999. — № 1. — С. 103–108.
52. *Ляпина И. Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания. — М.: ПрофОбразИздат, 2001.
53. *Менеджмент:* Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / За ред. Г. В. Щокіна, М. Ф. Головатого, О. В. Антонюка, В. П. Сладкевича. — К.: МАУП, 2007. — 816 с.
54. *Миллер С.* Как использовать торговые выставки с максимальным эффектом: Пер. с англ. — М.: Издат. дом “Довгань”, 1998. — 126 с.
55. *Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2–95* “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”. — К.: Держстандарт України, 1996.
56. *Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2–95* “Туристично-екскурсійне обслуговування: Проектування туристичних послуг”. — К.: Держстандарт України, 1996.
57. *Мойсеева Н. К.* Стратегическое управление туристической фирмой. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 201 с.
58. *Нечаюк Л. І., Телеш Н. О.* Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. — К.: ЦУЛ, 2006.

59. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 1998. — 208 с.
60. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). — М.: Экономика, 2000. — 207 с.
61. *Планирование* на предприятии туризма: Учеб. пособие для вузов / Под ред. Е. Н. Богданова. — СПб.: Издат. дом “Бизнес-пресса”, 2003. — 288 с.
62. *Портер М.* Международная конкуренция. — М.: Междунар. отношения, 1993. — 896 с.
63. *Правове регулювання зовнішньоекономічної діяльності:* Навч. посіб. // За ред. О. Х. Юлдашева. — К.: МАУП, 2005. — 272 с.
64. *Сладкевич В. П.* Стратегічний менеджмент: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2008.
65. *Сладкевич В. П., Чернявський А. Д.* Менеджмент організацій: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2007. — 198 с.
66. *Сокол Т. Г.* Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посіб. — К.: Рокор, 2001. — 200 с.
67. *Стимулирование* международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 237 с.
68. *Туристична діяльність: нормативна база* / О. М. Роїна. — К.: КНТ, 2005 — 448 с.
69. *Уокер Д. Р.* Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999.
70. *Уокер Дж.* Управление гостеприимством. — М.: ЮНИТИ, 2006.
71. *Федцов В. Г.* Культура сервиса. — М.: Приор, 2001.
72. *Феонова Л. А.* Внешнеторговые контракты. Сборник договоров, комментарии. — М.: ПРИОР, 2001. — 432 с.
73. *Цупрун М. Д.* Діяльність міжнародних організацій. — К.: Наука, 2007. — 348 с.
74. *Чудновский А.* Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: Учеб. пособие. — М.: КНОРУС, 2005.
75. *Шатовал М. І.* Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. — К.: УФІМБ, 2000.

## **ЗМІСТ**

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни	
“Сервіс і дизайн у готелі”.....	5
Зміст дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі”.....	6
Вказівки до виконання контрольної роботи.....	10
Варіанти контрольних робіт.....	11
Питання для самоконтролю.....	13
Список літератури.....	15

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*  
Редактор *М. В. Дроздецька*  
Комп’ютерне верстання *А. М. Голянда*

Зам. № ВКЦ-4498

Формат 60×84/16 . Папір офсетний.  
Друк ротатійний трафаретний. Наклад 50 пр.  
Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX  
*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру  
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*