

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

Методичні вказівки

до практичних занять  
з дисципліни

# **ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ**

*(для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання  
за напрямом підготовки «Туризм»)*

**Харків – ХНАМГ – 2012**

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Технологія готельної справи» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки «Туризм») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: О. Д. Стешенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 20 с.

**Укладач** О. Д. Стешенко

**Рецензент:** д. е. н., проф. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 11 від 01. 07. 2010 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ .....	6
2. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ.....	11
3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ .....	14
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	18

## ВСТУП

Мета навчальної дисципліни “Технологія готельної справи” – сформувати знання й уміння 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 й культури України. Програма складена на основі наукових досліджень і розробок у галузі вдосконалення технологічних процесів готельної справи.

Методика вивчення предмета базується на основі поєднання теоретичних і практичних знань. Теоретичні знання з дисципліни визначають технологічні основи готельної діяльності, розкривають основні, допоміжні та обслуговуючі технологічні процеси, цикли й 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 та екскурсій, набуття навичок розв’язання завдань технологічного рівня.

Заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, формування загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв’язування завдань із їхнім обговоренням, розв’язування контрольних завдань, тестовий контроль, їхня перевірка й оцінювання.

Під час проведення практичних занять організовується дискусія з попередньо визначених тем, до яких студенти готують реферати або доповіді, а

також обговорюються проблемні питання, на які мають бути знайдені відповіді внаслідок дискусії.

На практичних заняттях у студентів мають сформуватися вміння й навички вирішення маркетингових завдань і виконання відповідних функцій, а також виховання здатності до творчого пошуку напрямків і резервів удосконалення маркетингової діяльності підприємств сфери гостинності.

Під час проведення практичного заняття студенти самостійно або у групах вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи ділові ігри. Із метою виявлення рівня засвоєння матеріалу викладачем проводяться перевірка й обговорення роботи, яку виконували студенти, а також підведення підсумків із одержанням студентами відповідної оцінки залежно від результатів виконаної роботи.

Слід зазначити, що проведення практичних занять вимагає наявності попередньо підготовленого матеріалу (тести, різні завдання тощо).

За кожне практичне заняття виставляють оцінки, які враховуються при отриманні поточної модульної оцінки з цієї навчальної дисципліни.

# **1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ**

## **Змістовий модуль 1.1**

### **Готельне господарство та туризм як об'єкти управління**

#### **Тема 1. Еволюція підприємств системи гостинності**

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи в різні історичні періоди. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Глобалізація системи гостинності.

Поглиблення спеціалізації готельного попиту. Міжнародні готельні ланцюги. Розвиток мережі малих готелів. Упровадження нових комп'ютерних технологій. Розвиток готельної справи в Україні.

#### **Питання для дискусії**

- 1.1 Особливості надання готельних послуг в різні історичні періоди.
- 1.2. Розвиток сучасної готельної справи в Україні та за кордоном.

#### **Тема 2. Класифікація засобів розміщення**

Класифікація готелей. Основні критерії комфорту готелей. Міжнародні системи класифікації готелей. Класифікація готелей в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій. Функціональне призначення готелей. Характеристика номерного фонду.

#### **Питання для дискусії**

- 2.1 Критерії класифікації готельних підприємств.
- 2.2 Міжнародні системи класифікації готелів.

### **Тема.3. Організаційна структура управління на підприємствах готельного господарства**

Структура управління підприємствами індустрії гостинності. Чинники, що обумовлюють вибір організаційної структури управління. Типи організаційних структур. Форми управління. Методи управління. Розуміння та класифікація методів менеджменту. Стилi управління. Поняття та характеристика стилів управління.

Принципи складання графіків виходу на роботу. Забезпечення цілодобового та постійного функціонування всіх служб.

#### **Питання для дискусії**

3.1 Організаційні структури управління залежно від розмірів готельних підприємств.

3.2 Взаємозв'язок служб готелю за різних організаційних структур управління.

### **Тема4. Технологія й організація розміщення та обслуговування в готелях**

Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. Порядок оформлення клієнтів. Права й обов'язки адміністрації та гостей готелю. Склад персоналу служби прийому й обслуговування. Технологія роботи адміністратора та касира. Службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера з розміщення).

Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. АРМ менеджера. Облікова документація. Цінова політика. Інформаційні послуги.

#### **Питання для дискусії**

4.1 Порядок оформлення клієнтів у готелі.

4.2 Облікові документи служби прийому та обслуговування.

4.3 Організація зберігання цінних речей клієнтів.

4.4 Порядок збереження та повернення забутих речей.

## **Тема 5. Організація роботи поверхових служб**

Склад зміни служби експлуатації номерного фонду й обов'язки персоналу, що входить до складу служби. Оснащеність житлових номерів. Перевірка наявності та справності меблів, устаткування, інвентарю.

Вид прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю: вестибюльні групи, жилих номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень. Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах). Послідовність прибиральних робіт у житлових приміщеннях. Організація робочого місця покоївки.

### **Питання для дискусії**

5.1 Склад служби експлуатації номерного фонду та структура підпорядкування служби.

5.2 Послідовність проведення прибиральних робіт у готелі.

5.3 Методи прибирання. Прибиральний інвентар та устаткування.

## **Тема 6. Система обліку матеріальних цінностей готелю**

Особливості обліку основних засобів готельного підприємства. Матеріальна відповідальність у готелі. Термін і порядок проведення інвентаризації. Види інвентаризації. Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією. Випадки пошкодження майна готелю. Складання акта про псування майна.

### **Питання для дискусії**

6.1 Види й особливості проведення інвентаризації в готелі.

6.2 Порядок регулювання різниць, виявлених після проведення інвентаризації.



## **Тема 7. Правила санітарного утримання й експлуатації готелей та інших підприємств готельного та туристського типу**

Вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни. Обов'язки й організація роботи санітарної служби з дотримання персоналом готелю та туркомплексу норм особистої гігієни та своєчасного проходження профілактичного медичного огляду.

Вимоги санітарно-епідеміологічної станції й інструкції з санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств. Санітарні вимоги з дотримання кімнат відпочинку покоївки.

### **Питання для дискусії**

- 7.1 Санітарні вимоги з дотримання кімнат відпочинку.
- 7.2 Створення сприятливого мікроклімату в приміщеннях готелю.
- 7.3 Фактори, що сприяють створенню мікроклімату.

## **Тема 8. Санітарні вимоги до білизняного господарства в готелях і туркомплексах**

Визначення оптимальної кількості комплексів постільної білизни на одне койко-місце в готелі. Заходи з продовження терміну служби білизни. Термін зміни постільної білизни. Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.

### **Питання для дискусії**

- 8.1 Термін зміни постільної білизни залежно від категорії готелю.
- 8.2 Визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 койко-місце в готелі.

## **Змістовий модуль 1.2**

### **Особливості надання додаткових послуг у системі гостинності**

#### **Тема 9. Характеристика готельних і туристських послуг**

Характеристика й особливості готельних послуг. Створення продукту „готель” і його рівні. Якісні характеристики продуктів „готель”, „курорт”.

Розуміння основних і додаткових готельних послуг. Зміст послуги розміщення. Функції готельних номерів. Основне та додаткове оснащення готельних номерів. Види додаткових послуг, що надаються в готелі.

#### **Питання для дискусії**

9.1 Особливості надання готельних послуг із точки зору сезонності попиту.

9.2 Співвідношення послуги розміщення та послуги харчування в різних готелях.

#### **Тема 10. Організація надання додаткових послуг**

Аналіз системи надання готельних послуг із точки зору маркетингової концепції. Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, які в ньому надаються. Надання платних і безкоштовних готельних послуг. Перелік підрозділів, які надають послуги в готелі.

#### **Питання для дискусії**

10.1 Маркетингові дослідження та вивчення попиту клієнтів щодо надання додаткових послуг у готелі.

10.2 Обов'язкові безкоштовні послуги в готелі.

#### **Тема 11. Принципи функціонування підприємств харчування**

Класифікація підрозділів підприємств харчування. Основні групи приміщень підприємств харчування та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств харчування в готелях. Меню. Закупівля та збереження харчової сировини. Розрахунок добового запасу харчової сировини.

Розрахунок добового запасу харчової сировини. Організація приготування їжі. Обробка та зберігання предметів сервірування. Особливості та форми обслуговування відвідувачів. Розміщення меблів у торгових залах підприємств харчування при готелях.

### **Питання для дискусії**

11.1 Основні групи приміщень харчування та їхній зв'язок.

11.2 Закупівля та збереження харчової сировини.

11.3 Особливості та форми обслуговування відвідувачів.

### **Тема 12. Індустрія розваг як об'єкт вивчення**

Соціальна спрямованість розвитку індустрії розваг. Перелік і характеристика підприємств, які належать до індустрії розваг. Збір та аналіз соціологічної інформації про розвиток індустрії розваг. Система збору й обробки соціологічної інформації. Інфраструктура театрів. Композиційні складники приміщень театрів. Система організації театрального простору. Інфраструктура багатоцільових залів. Клубна діяльність. Гра як вид розваг. Персонал та устаткування дискотек.

### **Питання для дискусії**

12.1 Гра як вид розваг.

12.2 Персонал та устаткування дискотек.

12.3 Функціональні зв'язки приміщень клубів.

## **2. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ**

При викладанні дисципліни «Технологія готельної справи» для активізації навчального процесу передбачено використання таких сучасних навчальних технологій, як проблемні лекції, міні-лекції, робота в малих групах, ділові ігри, кейс-метод.

Основними відмінностями активних та інтерактивних методів навчання від традиційних вважаються не лише методика й техніка викладання, й висока ефективність навчального процесу, що виявляється через:

- високу мотивацію студентів;
- закріплення теоретичних знань на практиці;
- підвищення самосвідомості студентів;
- вироблення здатності ухвалювати самостійні рішення;
- вироблення здатності до колективних рішень;
- вироблення здатності до соціальної інтеграції;
- набуття навичок вирішення конфліктів;
- розвиток здатності до компромісів.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання дисципліни «Технологія готельної справи» представлені в табл. 1.

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується кількома ключовими моментами, й увага студентів має бути сконцентрована на матеріалі, що не знайшов відбуття в підручниках. При проведенні проблемної лекції має роздаватися друкований матеріал і виділятися головні висновки з питань, що розглядаються.

Таблиця 1 – Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
<i>Тема 3.</i> Організаційна структура управління на підприємствах готельного господарства	Семінар-дискусія з питання «Культура обслуговування на підприємствах індустрії гостинності»
<i>Тема 4.</i> Технологія й організація розміщення й обслуговування в готелях	Кейс-метод «Бронювання. Реєстрація. Методи оплати»
<i>Тема 9.</i> Характеристика готельних послуг	Семінар-дискусія з питання «Виконання протоколу й етикету при обслуговуванні туристів за системою VIP»

При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються теми для самостійного розгляду. При цьому лектор ставить питання, які спонукають студента шукати вирішення проблемної ситуації. Така ситуація змушує студентів сконцентруватися й почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції треба чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використати при вирішенні проблеми.

**Міні-лекції** передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доведень та узагальнень.

На початку проведення міні-лекції за обраними темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності подати викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, зафіксовані у плані лекцій, які викладаються стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, стимулює у студента активність та увагу до матеріалу, а також спрямовує на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати лекційні або практичні заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (проблемна лекція) або стислого викладення матеріалу (міні-лекція) студентам пропонується об'єднатися у групи по 5 - 7 осіб і подати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу, тобто виступити перед аудиторією з результатами роботи групи.

**Дискусії** передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо певної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди й переконання, виробляють уміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

**Кейс-метод** – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

### 3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання знань, умінь і навичок студентів включає ті види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Маркетинг туріндустрії» передбачають лекційні та практичні заняття, а також самостійну роботу та виконання індивідуальних завдань, зокрема курсової роботи.

Перевірку й оцінювання знань студентів проводять в наступних формах:

- оцінювання роботи і знань студентів під час практичних занять;
- оцінювання індивідуального науково-дослідного завдання (курсової роботи);
- написання рефератів (доповідей);
- складання проміжного контролю знань за змістовими модулями (тестування);
- складання екзамену.

Принцип формування оцінки за модуль у складі залікового кредиту за 100-бальною шкалою показано у таблиці, де наведена максимальна кількість балів, яку може набрати студент за різними видами навчання.

Поточне тестування		Практичні заняття	Відвідування лекцій	Самостійна робота	Сума балів за модуль
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2				
до 20	до 20	до 20	до 10	до 20	до 100

*Поточне тестування* оцінює рівень засвоєння матеріалу двох змістових модулів, які входять до складу відповідного модуля. Максимальна кількість балів за кожний змістовний модуль складає 20.

*Практичні(семінарські) заняття* також оцінюються за трьома рівнями за відповідне відпрацювання завдань на кожному практичному (семінарському) занятті (яких за навчальним планом - 8):

5 - «відмінно» – 2 бали;

4 - «добре» – 1,5 бали;

3 - «задовільно» – 1 бал.

За нестандартні рішення та творчий підхід при виконанні практичних завдань викладач може додати до 2 балів. Максимальна сума, яку може набрати студент – 20 балів.

За складник *«Відвідування лекцій»* бали не нараховуються взагалі, якщо студент не відвідував більш 7 лекційних занять (з загальної кількості – 15) у модулі з неповажних причин. За відвідування кожної лекції понад 8 (10 лекцій) нараховується по 1 балу. Максимальна сума становить 10 балів.

У складнику *«Самостійна робота»* оцінюється рівень засвоєння студентом розділів і питань навчальної дисципліни, винесених на самостійне вивчення. Оцінювання проводиться шляхом тестування й опитування студентів. Максимальна кількість балів складає 20.

До вищезазначених складників модульної оцінки можуть нараховуватися *додаткові бали* за участь студента в науковій роботі, підготовці публікацій, робіт на конкурси, участь в олімпіадах тощо.

Кількість додаткових балів визначається на розсуд викладача, але у сумі не більше 100 балів разом із названими складниками модульної оцінки. Обґрунтованість нарахування студенту додаткових балів розглядається на засіданні кафедри та оформлюється відповідним протоколом.

Отримана таким чином сума балів доводиться до відома студентів перед проведенням модульного контролю. Студентам, які набрали від 60 до 100 балів

і згодні з цією сумою, відповідна оцінка модуля проставляється в заліково-екзаменаційну відомість.

У разі незгоди студента з отриманою сумою або, якщо вона складає менше 60 балів, її можна покращити за рахунок участі у процедурі модульного(поточного) контролю.

Кількість балів, яка може бути отримана за результатами модульного (поточного) контролю, дає студенту можливість підвищити оцінку поточного контролю на один ступінь за державною шкалою:

- 1) із «4» (75 - 89 балів) на «5» (90 - 100 балів);
- 2) із «3» (60 - 74 бали) на «4» (75 - 89 балів);
- 3) із «2» (35 - 59 балів) на «3» (60 - 74 бали).

Таким чином, максимальна кількість балів модульного контролю коливається в межах від 10 до 25 балів залежно від конкретного випадку.

#### *Проведення підсумкового письмового іспиту*

Іспит проводиться у письмовій формі за екзаменаційними білетами. Екзаменаційний білет складається з теоретичного і практичного завдань.

#### ***Зразок екзаменаційного білета***

Харківська Національна академія міського господарства  
(назва вищого навчального закладу)

**Спеціальність** Менеджмент організацій **Семестр** 7

**Навчальний предмет** Технологія обслуговування в готелях і тур комплексам.

#### **ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1**

**1.** Історія й основні етапи розвитку готельної справи.

**2.** Терміни зміни білизни та вимоги до її якості та комплектності. Зберігання, облік і списання білизни.

**3. Завдання.** Гість поселився в 1-місному номері готелю категорії «\*». Проживав у період з 15 по 21 липня до 12 год. У номері був встановлений телевізор. Провести розрахунок, якщо вартість номера складає 60 грн, телевізора – 2 грн/добу.

Затверджений на засіданні кафедри Туризму і готельного господарства  
Протокол № 1 від "30" серпня 2009 р.



Відповіді студентів оцінюються за 100-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог.

*Оцінка «відмінно» (90 - 100 балів)* ставиться, коли студент дає абсолютно правильні відповіді на теоретичні питання з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів й нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою.

*Оцінка «дуже добре» (82 - 89 балів)* Теоретичні запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу. При виконанні практичного завдання студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою.

*Оцінка «добре» (75 - 81 балів).* Теоретичні запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено відповідно до вимог. Практичне завдання виконується взагалі правильно, але мають місце окремі неточності.

*Оцінка «задовільно» (69 – 74 балів)* Теоретичні запитання розкрито повністю, ознак при викладанні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

*Оцінка «задовільно (достатньо)» (60 - 68 балів).* Теоретичні питання розкрито не повністю, із суттєвими помилками. При виконанні практичного завдання студент припускається значної кількості помилок, зустрічається зі значними труднощами при аналізі та порівнянні економічних явищ та процесів.

*Оцінка «незадовільно» (35 - 59 балів)* Теоретичні питання не розкриті. Студент не може виконати практичні завдання, виявляє нездатність викласти думки на елементарному рівні.

*Оцінка «незадовільно» (менше 35 балів).* Теоретичні питання не розкриті. Студент не може виконати практичні завдання.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Нормативні акти

1. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик/. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – К.: Держстандарт України, 2003.
3. ДСТУ 4269:2003. Класифікація готелів. – К.: Держстандарт України, 2003.

### Основні джерела

4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: обслуживание, организация, управление / С. И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2006 – 235 с.
5. Бондаренко Г. Менеджмент гостиничниц и ресторанов: учебное пособие / Г. Бондаренко. - Минск, 2006.
6. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф.Волков – М.: Феникс, 2003. – 386 с.
7. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое знание», 2000.
8. Лесник А. Л., Мацицкий И. П., Чернышев А. В. Организация и управление гостиничным бизнесом / А. Л. Лесник, И. П. Мацицкий, А. В. Чернышев. - М.: Аспект Пресс, 2000. – 265 с.
9. Ляпина А. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебн. Для нач. проф. образования / Под ред. А. Ю. Ляпиной. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
10. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: навч. Посібник / Х. Й. Роглев – К.: Кандор, 2005. – 408 с.
11. Уокер Джон. Введение в гостеприимство / Джон Уокер. – М.:ЮНИТИ, 1999. – 365 с.
12. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: учебное пособие / Н. Б. Черних – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.

### **Додаткові джерела**

- 13 Соловьев Б. Л., Толстова Л. А. Менеджмент гостеприимства: справ.-метод. пособие / Б. Л. Соловьев, Л. А. Толстова. - М., 1997.
- 14 Стадник А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице: метод. разработка / А. А. Стадник. - М.:, 2005.
- 15 Управление персоналом организации: практикум: учеб. пособие / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 1999.
- 16 Чернышев А. В., Лесник А. Л. Гостиничная индустрия: методы корпоративного менеджмента / А. В. Чернышев, А. Л. Лесник // Пять звезд. 2008. - №1.- С. 18-24.

### **Ресурси мережі Internet**

- 17 Нормативні акти України// [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
- 18 Туристична бібліотека // [www.turbooks.ua](http://www.turbooks.ua)
- 19 Украинская туристическая деятельность // [www.ukraine-travel.cjm](http://www.ukraine-travel.cjm)

# НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Методичні вказівки

до практичних занять  
з дисципліни

## **«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»**

*(для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання  
за напрямом підготовки «Туризм»)*

Укладач **СТЕШЕНКО** Олена Дамирівна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

Редактор *К. В. Дюкар*

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2010, поз. 425 М

---

Підп. до друку 14.03.2011  
Друк на ризографі.  
Зам. №

Формат 60×84 /16  
Ум. друк. арк. 1,0  
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:  
Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК №4064 від 12.05.2011 р.