

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального за-
кладу Укоопспіаки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-2.03

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
**«Організація туризму
(Організація ресторанного
господарства. Організація
готельного господарства)»**

з підготовки здобувачів
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код і назва)</i>
Спеціальність	242 Туризм <i>(код і назва)</i>
Спеціалізація (за наявно- сті)	- <i>(код і назва)</i>
Освітня програма	Туризм <i>(назва)</i>

Полтава 2019 рік

Укладачі програми:

Капліна Т.В., д.т.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Капліна А.С. к. е. н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Дудник С.О., асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Рецензенти програми:

Маркіна І. А., д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту Полтавської державної аграрної академії.

Однойко Н.О., ПП «Глас-маркет, директор готелю «Алмаз».

Програму навчальної дисципліни схвалено і обговорено на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
Протокол засідання кафедри
від 22 листопада 2019 р., № 4

Завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу, д.т.н., професор

_____ Т. В. Капліна
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Туризм»,
к.е.н.

_____ Ю. В. Карпенко
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Голова науково-методичної ради,
д.е.н., професор.

_____ Н. С. Педченко

(підпис)

КОРОТКА АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація ресторанного господарства. Організація готельного господарства)» спрямована на формування у студентів сучасного типу ділового мислення, набуття професійної компетентності, діловитості, підприємливості, ініціативності та бачення перспективи у вирішенні практичних питань, які ґрунтуються на сучасному прогресивному досвіді у готельній і туристичній галузі.

Вивчення дисципліни сприяє засвоєнню студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, а також сприйняттю ними готельного господарства, як невід'ємної частини сфери туризму України, що набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного господарства та відрегулювати їх успішну діяльність на ринку готельних та туристичних послуг.

Учебная дисциплина «Организация туризма (Организация ресторанного хозяйства. Организация гостиничного хозяйства)» направлена на формирование у студентов современного типа делового мышления, приобретение профессиональной компетентности, деловитости, предприимчивости, инициативности и видение перспективы в решении практических вопросов, основанных на современном прогрессивном опыте в гостиничной и туристической отрасли. Изучение дисциплины способствует усвоению студентами теоретических основ организации функционирования предприятия гостиничного хозяйства на рынке, а также восприятию ими гостиничного хозяйства, как неотъемлемой части сферы туризма Украины, что приобретает все большее значение в экономической жизни страны. Практическое применение приобретенных теоретических знаний поможет студентам овладеть навыками организации предприятий гостиничного хозяйства и отрегулировать их успешную деятельность на рынке гостиничных и туристических услуг.

The discipline «Organization of tourism (Organization of restaurant industry. Organization of hotel industry)» is aimed at forming in students a modern type of business thinking, gaining professional competence, business acumen, entrepreneurship, initiative and vision in solving practical issues based on modern progressive experience in the hotel and tourism industry.

The study of the discipline helps students learn the theoretical foundations

of the organization of the hotel business in the market, as well as their perception of the hotel industry as an integral part of tourism in Ukraine, which is becoming increasingly important in the economic life of the country. The practical application of the acquired theoretical knowledge will help students to master the skills of organizing hotel enterprises and regulate their successful activities in the market of hotel and tourist services.

ВСТУП

Сучасний стан економіки, розвиток нових форм господарювання висувають підвищені вимоги до фахівців з вищою освітою. Вони повинні мати не тільки різнобічні знання, високу культуру, але й вміння творче мислити, вибирати оптимальні варіанти рішення практичних задач з урахуванням новітніх досягнень науково-технічного прогресу.

Враховуючи, що готельне господарство України є важливою складовою сфери туризму, яка володіє достатньо розвиненою функціональною системою, то головним її завданням є забезпечення високого рівня комфорту, якості обслуговування туристів. Разом з тим обов'язковим завданням є досягнення його рентабельної діяльності.

Програма навчальної дисципліни «Організація туризму (Організація ресторанного господарства. Організація готельного господарства)» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм» освітня програма Туризм, затвердженої наказом по університету від 22 березня 2019 р., № 60.

Вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» спрямовано на формування у студентів сучасного типу ділового мислення, набуття професійної компетентності, діловитості, підприємливості, ініціативності та бачення перспективи у вирішенні практичних питань, які ґрунтуються на сучасному прогресивному досвіді у своїй галузі.

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є організація функціонування підприємства готельного господарства на ринку, як невід'ємної частини сфери туризму України.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є розвиток готельного господарства; типізація підприємств; класифікація; організація приміщень у підприємствах готельного господарства; технологія прибиральних робіт; основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення; організація і технологія обслуговування в готельному господарстві; організація допоміжних служб і обслуговуючих господарств при засобах розміщення.

Головна мета навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» полягає у засвоєні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, а також сприйнятті ними готельного господарства, як невід'ємної частини сфери туризму України. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації

підприємств готельного господарства та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми:

загальні: здатність працювати в міжнародному контексті (K07); навички міжособистісної взаємодії (K12); здатність планувати та управляти часом (K13);

спеціальні: здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління (K18); розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (K20); розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем (K22); здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах (K23); здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (K26); здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці (K28); здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу (K30).

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми. В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР 06); організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР09); розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10); застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР12); адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях (ПР18); аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань (ПР19).

Навчальна дисципліна є обов'язковою у відповідності до навчального плану.

Форма підсумкового контролю знань – екзамен.

ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Типізація і класифікація засобів розміщення

Тема 1. Характеристика основних типів засобів розміщення

Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення. Основні типи засобів розміщення, їх характеристика. Типологія засобів розміщення відповідно ВТО.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвиненої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі, їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку; створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері та поза ним; створення умов для відпочинку дорослих дітей; організація спортивно-оздоровчих занять.

Тема 2. Характеристика підприємств готельного господарства туристично-екскурсійного, туристично-спортивного призначення, спеціалізовані туристичні готелі

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження.

Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, які займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і бото-кемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів – готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;
- організацією харчування;
- послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Тема 3. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО у 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, що притаманні міжнародній та вітчизняній практиці.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору

готелю. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Вимоги до персоналу, як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

Тема 4. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** до *зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Модуль 2. Організація приміщень та технологія обслуговування в готельному господарстві

Тема 5. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Фактори, що визначають кількісно-якісний склад підприємств готельного господарства.

Склад приміщень залежно від груп та їх основного призначення:

- приміщення житлової групи;
- приміщення адміністративної групи;
- приміщення вестибюльної групи;
- приміщення ресторанного господарства;

- приміщення господарського і складського призначення;
- приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи, як головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Тема 6. Організація приміщень житлової і нежитлової групи підприємств готельного господарства

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення вітальні, що функціонують цілорічно.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для

проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування споживачів готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення.

Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку гостей готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглої до нього території.

Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 7. Технологія прибиральних робіт у готельному господарстві

Види прибиральних робіт навколишньої території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.

Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні та нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт:

- поточне щоденне прибирання;
- проміжне прибирання;
- прибирання номерів після виїзду гостей;
- генеральне прибирання;
- ведення білізняка господарства;
- використання засобів для миття і чищення.

Нормативні документи: «Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання та дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни.

Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Рациональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів.

Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибракування і списування білизни.

Тема 8. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ

на право входу в готель. Kartka руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і гостей на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання.

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристам. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

Тема 9. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування

Організація та підготовка поверхів до поселення гостей. Оснащення приміщень житлової групи. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал гостям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у гостя. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Побутове обслуговування гостей готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом

готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей гостей тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, які подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат.

Тема 10. Організація допоміжних служб і обслуговуючих господарств при засобах розміщення

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Договори постачання товарів, їх зміст. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності у сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств ресторанного господарства в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів.

Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України.

Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства..

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Байлік І. М. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
3. Брашнов С. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. – Москва : ФЛИНТА, 2013. – 110 с.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навчальний посібник / О. Головка [та ін. ; за ред. О. М. Головка]. – Київ : Кондор, 2012. – 337 с.
5. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 3-е изд., перераб. – Москва : КНОРУС, 2016. – 168 с.
6. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневецька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
7. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с.
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Я.Г. Круль. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
9. Лайко М.Ю. Мировая индустрия гостеприимства: учебное пособие / М. Ю. Лайко, Д. А. Штыхно. – Москва : Изд-во Рос. экон. акад., 2005. – 229 с.
10. Левицька І.В. Готельна справа. Навчальний посібник / І.В. Левицька, Н.В.Корж, Н.В. Онищук. – Київ: Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К». 2015. – 580 с.
11. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. – Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.

12. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

13. Мунін Г. Б. Малі готелі: організація роботи та обслуговування : навч. посібник / Г. Б. Мунін, О. С. Кривоносов, З. В. Марциновська. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Університет «Україна», 2012. – 336 с.

14. Обслуговування в номерах готелю // Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/16801028/turizm/obslugovuvannya_nomerah_hotel_yu

15. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. – Львів : Добра справа, 2019. – 224 с.

16. Організація обслуговування у малих готелях : навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. – Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 181 с.

17. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lektsii.net/1-100367.html>

18. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябев; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 286 с.

19. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268 : 2003. – [Чинний від 2003-12-23]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. : табл. – (Національний стандарт України).

20. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527 : 2006. – [Чинний від 2006-02-28]. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 24 с. : табл. – (Національний стандарт України).

21. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 12 с. – (Національний стандарт України)

22. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : введ. 16.03.2004 р. – Київ, 2004. – 8 с. (Наказ Державної туристичної адміністрації України №19).

23. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). : введ. 07.01.2008 р. – Київ: 2007. – 23 с. (Наказ Держспоживстандарту України № 207).

24. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii>

25. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.

26. Стандарти на зvezdy HotelStars Union, HOTREC, UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hotelstars.crimea.ws/documents/standarts-of-categorization/standartyunwtohotelstars-union>

27. Технологічна схема обслуговування туристів в готелі та її характеристика // Менеджмент туристичної індустрії : навч. посібник / за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – 662 с. – Режим доступу: <http://buklib.net/books/22018/>.

Додаткові

28. Артёмов, Е.Н. Современные стандарты обслуживания. Организация питания в ресторанах, гостиницах и туризме: учебное пособие для высшего профессионального образования / Е.Н. Мякишева, Е.Н. Артёмов. – Орел : ФГБОУ ВПО «Госуниверситет – УНПК», 2013. – 247 с.

29. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учеб. пособие / Н.П. Алексеева. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2016. – 344 с. : ил.

30. Еланцева О.П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц : учебное пособие / О.П. Еланцева. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. – 324 с.

31. Жулидов С.Б. The Hotel Business : учеб. пособие / С.Б. Жулидов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 160 с. : ил. – (Special English for Universities, Colleges).

32. Сухов Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с.

33. Уокер Д. Управление гостеприимством: Вводный курс / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. – Москва : Юнити, 2012. – 880 с. – (Зарубежный учебник).

34. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 286 с. – (Социально-культурный сервис и туризм).

Електронні ресурси

35. Всеукраїнська молодіжна хостел-організація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://hihostels.com.ua>.

36. Classification of hotel establishment within the EU, available at: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf

37. Classification of hotels the USA, available at: http://ivsoi.org/archives/Understanding_the_New_French_Hotel_Rating_System, available at: <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system>

38. Guidelines for Hotel Classification in USA & UK, available at: <http://mystikalindia.com/2012/04/guidelines-for-hotel-classification-in-usa-uk/>

39. Hotel classification system, available at: http://www.hotrec.eu/Documents/Document/20110907124426-Classification_-_update_June_2011.pdf

40. Standards of hotel classification, available at: <http://www.world-hotelrating.com/about.php>.

41. The Leading Hotels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com

42. Visit England 2009. Hotel accommodation: quality standards, available at: <http://www.visitengland.com/en/stay/qualityratings>