

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА ДІЯЛЬНІСТЬ»



Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Освітньо-професійні програма	«Економіка», «Облік і оподаткування», «Фінанси, банківська справа та страхування», «Маркетинг», «Туризм», «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	8-й семестр, 15 чверть 2024-2025 н.р.
Обсяг навчальних занять	120 год.
у т.ч. аудиторні заняття	3 год/тиждень
лекції	2 години
практичні	1 година
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: Туризму та економіки підприємства

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»: <https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5651>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Готельно-ресторанна діяльність»

Інформація про викладача:



Захарова Світлана Геннадіївна

доцент кафедри туризму та економіки підприємства, доцент, кандидат наук з державного управління

E-mail: s.zakharova@duan.edu.ua

АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Освітня компонента «Готельно-ресторанна діяльність» належить до переліку вибіркового фахових навчальних дисциплін, здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за ОПП «Економіка», «Облік і оподаткування», «Фінанси, банківська справа та страхування», «Маркетинг», «Туризм», «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії» на четвертому році навчання.

Вона спрямована на забезпечення загальної теоретичної й практичної підготовки здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти з питань функціонування готельно-ресторанних підприємств, вивчення механізму дії сучасного ринку готельно-ресторанних послуг, основ організації діяльності закладів розміщення і готельних комплексів, підприємств ресторанного господарства, набуття спеціальних знань та формування у студентів навичок управління в сфері готельно-ресторанного бізнесу з використанням організаційно-економічних форм і методів ефективної організації та розвитку готельно-ресторанної справи.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – засвоєння теоретичних знань та опанування практичних навичок надання готельних та ресторанних послуг, а також формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики обслуговування гостей в закладах розміщення і харчування, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Готельно-ресторанна діяльність» є:

- формування знань у здобувачів, необхідних для організації обслуговування споживачів у закладах розміщення та на підприємствах ресторанного господарства;
- формування знань про особливості технологічного циклу обслуговування гостей у закладах розміщення та на підприємствах ресторанного господарства;
- формування знань щодо функцій та сфери відповідальності основних та допоміжних служб у засобах розміщення;
- підготувати здобувачів до самостійного вирішення практичних та теоретичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельно-ресторанних послуг.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення національних і міжнародних стандартів з готельно-ресторанного обслуговування туристів

2. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації готельно-ресторанного обслуговування туристів

3. Знати особливості організації праці в готельно-ресторанних закладах

4. Розуміти принципи і технологічні процеси готельно-ресторанного господарства та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально- психологічна, економічна, техніко-технологічна)

5. Знати сучасні методи та підходи організації готельно-ресторанної діяльності

4. СТРУКТУРА КУРСУ

ЛЕКЦІЇ

Тема 1. Сутність та становлення індустрії гостинності. Готельні послуги в сфері гостинності. Готельні підприємства, їх класифікація. Готельні ланцюги: класифікація та форми управління. Типологія готельних підприємств.

Тема 2. Функціональне призначення готельного підприємства, класифікація готельних номерів. Будівельні рішення та складові матеріально-технічної бази готелю. Будівлі та приміщення сучасного готельного підприємства. Роль дизайну в готельному бізнесі. Планування та вимоги до готельних споруд. Типологія готельних номерів.

Тема 3. Технологічний цикл виробництва готельних послуг. Основні служби готелю. Організація прийому і розміщення гостей. Бронювання готельних послуг. Порядок і документальне оформлення проживання в готелі громадян України та іноземних громадян. Зустріч, реєстрація та поселення гостей. Порядок розрахунків з клієнтами готельного-підприємства.

Тема 4. Служба управління номерним фондом та служба хаускіпінг, функції, організаційна структура, посадові інструкції та стандарти обслуговування. Організація і технологія обслуговування номерного фонду. Клінінгові технології в готельному господарстві. Види прибиральних робіт. Комплектація візка покоївки.

Тема 5. Організація надання додаткових послуг в готелі. Залежність кількості та асортименту додаткових послуг від призначення та категорії готелю. Побутові, торговельні, транспортні, екскурсійні, бізнес-послуги, спортивно-оздоровчі, анімаційні та інші додаткові послуги.

Тема 6. Основні та додаткові служби готельного підприємства. Основні служби готелю – служби рецепшн, хаускіпінг, служба харчування. Додаткові служби готелю. Організаційна структура, функціональні обов'язки, посадові інструкції. Стандарти для персоналу служб.

Тема 7. Організація та формування системи безпеки готелю. Вимоги нормативно-правових документів щодо забезпечення безпеки життя здоров'я та майна громадян та охорони навколишнього середовища. Служба безпеки, функціональні обов'язки. Системи відеонагляду, сейфи та міні-сейфи, електронні ключі. Системи протипожежної безпеки.

Тема 8. Організаційно-економічні рішення у сфері готельної діяльності. Коефіцієнти завантаженості готельного підприємства. Рентабельність і прибуток готельного підприємства. Маркетингові стратегії просування готельного підприємства на ринок.

Тема 9. Уніфікація готельних послуг. Стандартизація. Сертифікація готельних послуг. Сертифікація відповідності послуг.

Тема 10. Управління і проектування якості надання готельних послуг. Система TQM.

Тема 11. Дефекти сервісу. Робота з критикою та претензією. Робота з чек-листами. Види чек-листів. Порядок розробки та тестування чек-листів.

Нестандартні ситуації в роботі з гостями.

Тема 12. Стандарти обслуговування. Стандарти для обслуговуючого персоналу ДСТУ 4269. Стандарти підприємств, стандарти служб. Вимоги до професіоналізму, зовнішнього вигляду, культури поведінки, знанню іноземних мов. Професійні обов'язки в стандартах обслуговування. Посадові інструкції.

Тема 13. Особливості організації ресторанного господарства в індустрії гостинності. Історія розвитку закладів ресторанного господарства. Типізація та характеристика підприємств громадського харчування. Основні підходи до класифікації підприємств ресторанного господарства, їх характеристика.

Тема 14. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Форми і методи обслуговування, особливості. Повносервісний ресторан з обслуговуванням офіціантами, часткове обслуговування офіціантами, самообслуговування. Французький, американський та інші методи обслуговування, відмінності.

Тема 15. Приміщення для організації обслуговування споживачів. Торговельні та виробничі приміщення, вимоги до розрахунку площі та планувального рішення. Розрахунок площі згідно з ДСТУ, ДБН, Санітарними нормами і правилами. Заготівельні та доготівельні цехи, складські приміщення, допоміжні приміщення.

Тема 16. Інтер'єр закладів ресторанного господарства. Концептуальне рішення. Дизайн, стиль, кольорове рішення, меблі, освітлення та озеленення. Вимоги до розстановки меблів. Оформлення приміщень для організації обслуговування клієнтів текстилем та предметами декоративно-прикладного мистецтва.

Тема 17. Матеріально-технічне оснащення закладів ресторанного господарства. Устаткування підприємств ресторанного господарства. Скатертини, рушники для обслуговування, посуд та прибори.

Тема 18. Характеристика та асортимент посуду, посуд для сервіровки столу. Скляний, порцеляновий, фаянсовий, металевий, керамічний посуд, вимоги до посуду. Посуд для виробничих приміщень. Види сервірування. Сервірування сніданків, обідів, вечер, бенкетів. Столовий етикет.

Тема 19. Організація і технологія повсякденного обслуговування у закладах ресторанного господарства. Повне обслуговування офіціантами. Порядок подачі блюд.

Тема 20. Організація та технологія обслуговування бенкетів і прийомів. Повне та часткове обслуговування бенкетів офіціантами. Розрахунок чисельності обслуговуючого персоналу, площі та необхідного устаткування в залежності від виду бенкету. Кейтерингове обслуговування.

Тема 21. Меню, види і правила складання.

Меню – визитівка ресторанного підприємства. Вимоги до складання і оформлення меню в залежності від концепції ресторанного підприємства. Електронне меню.

Тема 22. Особливості обслуговування напоями. Безалкогольні та

алкогольні напої, їх класифікація. Види посуду для обслуговування напоями. Організація роботи та характеристика барів. Еногастрономія.

Тема 23. НАССР – система безпеки харчової продукції. Впровадження системи НАССР в Україні. Основні положення системи. Імплементация положень системи НАССР з Європейськими стандартами.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

1. Готельні послуги в сфері гостинності. Готельні підприємства, їх класифікація.
2. Будівельні рішення та складові матеріально-технічної бази готелю.
3. Технологічний цикл виробництва готельних послуг. Організація роботи служби рецепшн. Бронювання готельних місць в програмі Servio.
4. Клінінгові технології в готельному господарстві.
5. Організація надання додаткових послуг в готелі, види додаткових послуг, служби, їх структура та функції.
6. Організаційна структура, функціональні обов'язки, посадові інструкції для персоналу основних та додаткових служб.
7. Організація та формування системи безпеки готелю.
8. Основні фінансові показники готельно-ресторанного підприємства.
9. Порядок уніфікації готельних послуг.
10. Побудова системи удосконалення якості в готельно-ресторанному підприємстві. Система TQM.
11. Вимоги до складання регламентуючих та контролюючих чек-листів. Кейси щодо нестандартних та конфліктних ситуацій в обслуговуванні гостей.
12. Розробка стандарту обслуговування.
13. Основні підходи до класифікації підприємств ресторанного господарства, їх характеристика.
14. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
15. Планування приміщень для організації обслуговування споживачів.
16. Концептуальне рішення дизайну інтер'єрів закладів ресторанного господарства.
17. Вимоги до устаткування підприємств ресторанного господарства.
18. Види посуду та сервірування. Схеми сервірування сніданків, обідів, вечерь, бенкетів. Столовий етикет.
19. Повне обслуговування офіціантами. Порядок подачі блюд.
20. Повне та часткове обслуговування бенкетів офіціантами. Кейтерингове обслуговування.
21. Вимоги до складання і оформлення меню в залежності від концепції ресторанного підприємства.
22. Безалкогольні та алкогольні напої, їх класифікація. Види посуду для обслуговування напоями. Еногастрономія.
23. Основні положення системи НАССР.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 6 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту практичних завдань здобувач опановує самостійно. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені навчальним планом індивідуальні завдання (контрольні роботи, практичні завдання, презентації, тестові завдання) та подають їх на кафедри на початку сесії, обов'язково до проведення контрольних заходів з дисципліни. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Використовується мультимедійне обладнання та інші технічні засоби навчання, дистанційна платформа Moodle. На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом. Активованій акаунт університетської пошти на Офіс365.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <https://cutt.ly/RER787v>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувача за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації.

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме неменше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за 23 практичні роботи (кожна максимально оцінюється у 2 бали) та двох тестових робіт за підсумками лекційних занять (перша містить 20 питань по 1 балу, друга містить 20 питань по

1 балу), а також індивідуального завдання у формі презентації самостійно розробленого стандарту обслуговування, оцінюється максимально у 14 балів. Отримані бали додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Залік відбувається у формі письмової ККР, білети містять тести (60 питань по 1 балу за кожен вірну відповідь) і відкриті запитання (8 запитань по 5 балів за кожне) Кожний тест має один правильний варіант відповіді. Відкриті запитання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100
Практичні заняття	Містять кейси, ситуаційні вправи, обговорення дискусійних питань. Критерії оцінювання деталізовані в методичних рекомендаціях до практичних робіт і доводяться викладачем до здобувачів окремо перед кожною практичною роботою.
Поточне оцінювання	Охоплює матеріали лекційного курсу. Поточне тестування проводиться двічі. перше містить 20 питань по 1 балу, друге – 20 питань по 1 балу.
Самостійна робота	Індивідуальне завдання у формі презентації самостійно розробленого стандарту обслуговування), оцінюється максимально у 14 балів.

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*.

Проведення практичних занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі практичних завдань різного рівня складності для виконання їх на занятті. Практичні заняття включають проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок здобувачів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю здобувачів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання, виконання кейсових, ситуаційних, практичних завдань.

Критерії оцінювання кожної практичної роботи викладені в методичних рекомендаціях до її виконання, а також доводяться викладачем до здобувачів окремо під час видачі завдання. Максимальна кількість балів за одну практичну роботу – 2 бали.

6.3.2. Критерії оцінювання *самостійної роботи*:

Критеріями оцінювання самостійної роботи здобувачів є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних та творчих завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях.

Критерії	Бальна шкала оцінки за критерієм
<p>1. Усна доповідь: логіка побудови доповіді, повнота розкриття основних етапів дослідження; вміння чітко, ясно і стисло викладати сутність і результати дослідження; відповідність доповіді матеріалу презентації, дотримання структури доповіді</p>	<p>0 – доповідь не підготовлена, студент не спроможний чітко і ясно викласти сутність і результати дослідження; 1-2 - доповідь підготовлена, студент викладає загальні неузгоджені та часткові результати дослідження; 3-6 – доповідь підготовлена, але логіка доповіді не відпрацьована, презентація не відображає повністю основні етапи роботи, студент може викласти результати дослідження; 7-9 – доповідь логічно побудована, але студент не повнорозкриває результати дослідження; 10 – доповідь логічно побудована, студент чітко, ясно, стисло і повно викладає сутність і результати дослідження, дотримується структури доповіді</p>
<p>2. Відповіді на питання. Повнота, глибина, обґрунтованість відповідей, вміння аргументовано захищати свої висновки</p>	<p>0 – студент не спроможний дати відповідь на запитання, відстоювати свою позицію; 1-2 – студент дає неповні, поверхневі, необґрунтовані відповіді на поставлені запитання; 3-4 – студент дає повні і ґрунтовні відповіді на запитання, але не здатний аргументовано захищати свою позицію; 5 – студент дає повні і ґрунтовні відповіді на запитання, здатний аргументовано захищати свою точку зору</p>
<p>3. Організація презентації. Використання та якість підготовки демонстраційних матеріалів: відповідність дизайну змістом і темою роботи; ергономічність, наочність та оформлення слайдів; ємність та стислість подання текстового матеріалу на слайді; повнота та відповідність темі графічного (ілюстративного) матеріалу</p>	<p>0 – демонстраційні матеріали відсутні; 1-2 – демонстраційні матеріали є, але оформлення слайдів не розкриває тему та перешкоджає сприйняттю змісту результатів дослідження, текст важко читається, студент не використовує зміст слайдів для аргументації; 2-3 – демонстраційні матеріали є, використані засоби наочності інформації, але неякісно оформлені, мають місце помилки та неузгодженості, відсутні посилання на використані джерела, відсутні назви рисунків, діаграм; кількість слайдів не відповідає тривалості виступу;</p>

	4 – демонстраційні матеріали є, використані засоби наочності інформації, але мають місце помилки та неузгодженості; – презентація гарно організовано, оформлення слайдів розкриває тему, текст легко читається, доповідь супроводжується засобами наочності інформації гарної якості, які допомагають найбільш повно розкрити тему, інформація виділяється за допомогою кольору, розміру, ефектів анімації тощо.
Максимальна кількість балів	20

6.3.2. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота №1 містить: 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей по 1 балу кожне.

Контрольна робота №2 містить: 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей по 1 балу кожне.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадкування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується

«Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету

«Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams. Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Готельно-ресторанна діяльність». Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації, це саме стосується і колоквіумів. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції та практичні заняття (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Готельно-ресторанна діяльність».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Словесні (розповідь з елементами бесіди, бесіда, дискусії на заняттях, пояснення, лекція).

Наочні (демонстрація за допомогою мультимедійного обладнання різноманітних графічних матеріалів: графіків, діаграм, таблиць, прикладів рекреаційних ресурсів тощо; робота із відеоматеріалами).

Загальнонаукові методи (дедуктивний, індуктивний, синтез, аналіз).

Бінарні методи (словесно-інформаційний, словесно-проблемний, словесно-дослідницький).

6. Інтерактивні (постановка проблемних питань і ситуацій, проблемно-пошукові (евристичні), дослідницькі).

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», затверджений наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225. URL:https://dnaop.com/html/29982/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003

2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», затверджений наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225.

URL:https://dnaop.com/html/29636/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003

3. ДСТУ 4527:2006 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1418-07#Text>

4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19. URL : https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=76&ed=2010_10_18

5. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджений постановою КМУ від 15.03.2006 р. № 297. URL : https://ips.ligazakon.net/document/kp060297?an=40&ed=2012_09_05

6. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджений постановою КМУ від 29.07.2009 р. № 803. URL : https://ips.ligazakon.net/document/kp090803?an=16&ed=2020_10_28

7. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. К.: Держстандарт України. 1999

8. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». URL : https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004

9. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». URL : https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99

10. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15.03.2006р. № 297. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua>

11. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. 368 с. URL : https://library.udpu.edu.ua/library_files/437650.pdf

12. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручн. 2- вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с. URL : https://shron1.chtyvo.org.ua/Malska_Marta/Hotelnyi_biznes_teoriia_ta_praktyka.pdf

13. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства : навч. посібник для вузів [Електронний ресурс]. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/310/1/Organizacia%20gotel%20go%20spod.pdf>

14. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/%D0%9F%D0%95%D0%A7_2015_4%D0%9F

15. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібн. К. : Кондор, 2015. 752 с. [Електронний ресурс]. URL : <https://lira-k.com.ua/preview/12458.pdf>

16. Закон № 324/95 – Закон України «Про туризм» від 15.09. 1995, N 325/95-ВР (із змінами від 15.01.2015) URL : https://ips.ligazakon.net/document/z950324?ed=2020_10_16

17. Господарський Кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>

18. Закон України «Про курорти» від 05.10.2000, № 2026-III; (із змінами від 09.04.2014).

19. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15.12.93, № 3682 –XII (із змінами від 15.01.2015).

20. Закон України «Про державну статистику» від 17.09.92, № 2614-12 (із змінами від 27.03.2014).

21. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315-VII (із змінами від 15.01.2015).

22. Закон України «Про страхування» від 04.10.01, № 2745-III (із змінами від 05.03.2015).

23. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.94, № 4004-XII (із змінами від 28.12.2014).

24. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. К.: Держстандарт України, 2001.

25. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. К.: Держстандарт України. 2001.

26. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. К.: Держстандарт України. 2001.

27. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. «Про Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>

28. Постанова Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2014 р. № 385 «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/385-2014-%D0%BF#Text>

29. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручн. К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.

30. Тимохіна Т.Л. Організація готельної справи: підручник [Електронний ресурс] URL: https://stud.com.ua/65698/turizm/organizatsiya_gotelnoyi_spravi

16. Шматків А.С. Готельна справа: навч. посібн. М: Дашков і Ко, 2009. 328 с. [Електронний ресурс] URL: <http://infotour.in.ua/kuskov-gost.htm>

31. Мальська М.П., Рутинський М.Й., Білоус С.В., Мандюк Н.Л. Економіка туризму: теорія та практика: підручник. К. : ЦУЛ, 2014. 544 с.
32. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посібн. URL : <http://pidruchniki.com/1584072060336/turizm/organizatsiyagotelnoorestorannogoobslugovuvannya>
33. Менеджмент. Бізнес. URL : www.management.com.ua
34. Пунцетейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посібн. URL : <http://galsite.at.ua/file/tn/PutsenteyloEOTGPTNEU.pdf>
35. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: www.world-tourism.org
36. Державна служба України з туризму та курортів. URL: www.tourism.gov.ua
37. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua
38. Офіційний сайт United Nations Statistics Division. URL: www.unstats.un.org
39. Офіційний сайт Statistical Office of the European Communities. URL: www.europa.int
40. Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. Вернадського. URL: www.biblvernad.org.ua
41. Bortnykov Y., Zakharova S., Marchenko O., Verkhovod I., & Harbar H. Innovative tourism and hospitality marketing strategies through the social ethics and social policy prisms. Cuestiones Políticas. 2023. 41(77). 569-583. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.4177.38>
42. Dzyuba, N., Oliinyk, M., Kalugina, I., Poplavska, S., Bortnykov, Y., & Zakharova, S. (2023). Improving the technology of aeration of the food system of mousse at horeca enterprises . Eastern-European Journal of Enterprise Technologies, 2(11 (122), 74–82. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.275615>