ПОЛТАВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПОЛТАВСЬКОГО УНІВЕРСИТЕТУ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Циклова комісія харчових технологій і готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ПФК ПУЕТ
_____ Л.ФРАНКО
(підпис) (ініціали, прізвище)

«02» вересня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Організація готельного обслуговування»
освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»
спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
(код) (назва спеціальності)
галузь знань J Транспорт та послуги
(код) (назва галузі знань)

Робоча програма навчальної дисципліни **«Організація готельного обслуговування»** схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі назасіданні циклової комісії харчових технологій і готельно-ресторанної справи

Протокол від «02» вересня 2026 року № 1

Полтава 2026

2

Укладач: Володько О.В., спеціаліст вищої категорії, викладач Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі, к.т.н., доцент

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітнього ступеню «фаховий молодший бакалавр»



Ольга ВОЛОДЬКО
02 вересня 2026 р.

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни……	4
Розділ 2. Мета та завдання навчальної дисципліни. Перелік коментентностей та програмні результати навчання……	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни……..	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення навчальної дисципліни…….	7
Розділ 5. Критерії та шкала оцінювання результатів навчання……	10
Розділ 6. Засоби оцінювання……	11
Розділ 7. Інформаційні джерела……..	11
Розділ 8. Програмне забезпечення навчальної дисципліни……	13

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1. Опис навчальної дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	*Пререквізити:* «Основи культури гостинності та споживання їжі», «Орснови готельної індустрії», *Постреквізити:* «Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі», «Виробнича практика»
Мова викладання	українська
Статус дисципліни обов'язкова	
Курс/семестр вивчення	1 курс / 2семестр
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5 кредитів/ 1 модуль
Денна форма навчання:	
Кількість годин: загальна кількість: 2 семестр 150.	
- лекції: 18	
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття:32	
- підготовка до екзамену: 30	
- самостійна робота: 70	
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен	

Розділ 2. Мета навчальної дисциплін.и Перелік компетентностей та програмні результати навчання

Основною метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів уявлення про загальні аспекти обслуговування службою номерного фонду, оволодіння технологією прибирання номерного фонду, використання основних стандартів сервісу при обслуговуванні гостей у готелях, набуття досвіду роботи в команді.

Основними завданнями дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів з таких питань:

– організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;

– організація обслуговування споживачів у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;

– організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства

– організація праці в готельному господарстві.

Таблиця 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 7. Здатність працювати у команді. СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності. СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства. СК 5. Здатність здійснювати підбір технологічного обладнання для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів. СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.	РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності. РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного підприємства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій. РН 12. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання для раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування у готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення

Основні стандарти обслуговування, що діють в Україні та у світі. Стандарти обслуговування у готелі, види, структура, побудова. Відмінності стандартів обслуговування в одиничних та мережевих готелях, переваги та недоліки. Психологія обслуговування у закладах розміщення. Правила та стандарти спілкування персоналу з гостями (вибір засобів спілкування, темп мовлення, інтонація і тембр мови, відстань між працівником та гостем, поза при відповіді персоналу, кінесика). Конфліктні ситуації у готелі та їх вирішення.

Тема 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки Поповнення гігієнічних виробів у номері

Персонал, що здійснює прибиральні роботи у підприємствах готельного господарства. Вимоги до персоналу. Підготовка персоналу до роботи. Візок покоївки, класифікація за призначенням (для вологого прибирання, збору сміття, багатофункціональні), комплектування прибиральними матеріалами: миючі засоби; дезинфікуючі засоби; засоби для відмивання усіх видів поверхонь; восковмісні засоби для натирання; жиророзчинні засоби; засоби для чищення пластикових поверхонь; засіб для обробки дерев'яних меблів; засоби, що дезодорують; пристрій для миття вікон; знімні насадки для миття і дезінфекції; бавовняні знімні насадки для прибирання; прогумований фартух; набір засобів індивідуального користування: туалетний папір; набір гігієнічних серветок; паперові рушники; рідке мило; туалетне мило; чиста білизна; набір рекламних матеріалів; прибиральний інвентар: пилосос, швабру, совок; відра; мішок для брудної білизни; мішок для сміття; щітки; ганчір'я; гумові рукавички, їх характеристика.

Тема 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт

Види прибиральних робіт номерів готелю (поточне щоденне прибирання, проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей), алгоритм прибирання. Стандарти прибирання. Чек-листи прибирання номерів: складові, правила заповнення. Ознайомлення з видами прибирання номерів. Алгоритм прибирання номеру покоївкою.

Тема 4. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покрокових етапів заправляння ліжка

Текстиль постільної групи у готелях різних категорій (вимоги, склад, характеристика, правила та види маркування). Декоративний текстиль у готелях різних категорій (вимоги, склад, характеристики). Алгоритм заправляння ліжка.

Тема 5. Організація роботи персоналу з використанням автоматизованих систем управління

Призначення автоматизованих систем управління персоналом. Класифікація автоматизованих систем управління персоналом. Характеристика системи управління персоналом Servio. Організація роботи покоївок готелю з використанням системи Servio. Формування графіків виходу на роботу та щоденних завдань. Робота з номерним фондом у програмі Servio.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 – Тематичний план навчальної дисципліни «Організація готельного обслуговування»

для здобувачів фахової передвищої освіти денної форми навчання

Назва модуля (розділу), теми та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми т практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи за темами	Кількість годин
Тема 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування у готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення 1.Основні стандарти обслуговування, що діють в Україні та у світі. 2.Психологія обслуговування у закладах розміщення. 3.Правила та стандарти спілкування персоналу з гостями (вибір засобів спілкування, темп мовлення, інтонація і тембр мови, відстань між працівником та гостем, поза при відповіді персоналу, кінесика).	**4**	Практичне заняття №1 "Стандарти обслуговування у готелі та їх застосування" Практичне заняття №2 "Психологія обслуговування та стандарти спілкування з гостями" Практичне заняття №3 "Конфліктні ситуації в готелі та методи їх вирішення"	**2** **2** **2**	Обслуговування у готелі та роль стандартів обслуговування у забезпеченні якісних показників діяльності підприємства. Стандарти обслуговування у готелі. Їх види, структура. Відмінності стандартів обслуговування в одиничних та мережевих готелях, переваги та недоліки. Конфліктні ситуації у готелі та їх вирішення.	**14**
Тема 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки. Поповнення гігієнічних виробів у номері 1. Загальні принципи комплектування візка покоївки 2. Основні елементи візка покоївки 3. Утримання візка покоївки 4. Поповнення засобів гігієни у номері	**2**	Практичне заняття №4 Ознайомлення з предметами одноразового користування, миючими засобами для прибирання номерів Практичне заняття №5 Підбір технічних засобів та інвентарю для прибирання номерів Практичне заняття №6 Методи економії миючих засобів та засобів гігієни.	**2** **2** **2**	Підготовка покоївки до роботи. Особливості комплектування візка покоївки. Гігієнічні вироби у номері готелю у залежності від категорії. Нормативи здійснення прибиральних робіт	**14**

Назва модуля (розділу), теми та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми т практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи за темами	Кількість годин
Тема 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт 1. Види прибиральних робіт у готелі 2. Алгоритм прибирання номеру покоївкою 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії 4. Чек-листи прибирання номерів 5. Практичні аспекти прибирання номеру	**4**	Практичне заняття №7 Ознайомлення з видами прибирання номерів. Практичне заняття №8 Виконання покоївкою основних етапів прибирання номеру. Практичне заняття №9 Кейс: підготовка номера до заїзду Практичне заняття №10 Удосконалення процесів прибирання: економія засобів та ефективне використання часу	**2** **2** **2** **2**	Види прибиральних робіт номерів готелю. Їх особливості, етапи. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Структура стандартів.; Чек-листи прибирання номерів: складові, правила заповнення. Кейс: «Прибирання номерів готелю».	**14**
Тема 4. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покрокових етапів заправляння ліжка. 1. Текстиль постільної групи в готелях різних категорій 2. Декоративний текстиль у готелях різних категорій 3. Алгоритм заправляння ліжка.	**4**	Практичне заняття №11 Вимоги до готельного текстилю Практичне заняття №12 Алгоритм заправляння ліжка Практичне заняття №13 Добір і облік постільної білизни	**2** **2** **2**	Вимоги до текстилю постільної групи у готелях різних категорій. Вимоги до декоративного текстилю у готелях різних категорій. Етапи заправляння ліжка.	**14**

Назва модуля (розділу), теми та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми т практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи за темами	Кількість годин
Тема 5. Організація роботи персоналу з використанням автоматизованих систем управління 1. Призначення автоматизованих систем управління персоналом 2. Класифікація автоматизованих систем управління персоналом 3. Характеристика системи управління персоналом Servio 4. Організація роботи покоївок готелю з використанням системи Servio.	**4**	Практичне заняття №14 Формування графіка роботи служби хаускіпінгу Практичне заняття №15 Постановка завдань персоналу в Servio Практичне заняття №16 Зміна статусу номера в Servio	**2** 2 2	Ознайомлення із функціональними особливостями роботи Servio. Особливості складання графіків виходу на роботу. Види завдань, які можна вирішити за допомогою Servio. Зміна статусу номера з використанням системи Servio..	**14**
Разом за темами (без екзамену)	**18**	**Практичні заняття за темами**	**32**	**Самостійна робота за темами**	**70**
Усього за дисципліною	**18**	**Практичні заняття**	**32**	**Самостійна робота – 70 год; підготовка та складання екзамену – 30 год**	**70 + 30**

Загальний обсяг дисципліни: 150 годин (5 кредитів ЄКТС): 18 год лекцій + 432год практичних занять + 70 год самостійної роботи + 30 год підготовки та складання семестрового екзамену.

Розділ 5. Критерії та шкала оцінювання результатів навчання

Поточний контроль. Оцінювання поточної успішності здобувачів фахової передвищої освіти здійснюється за результатами виконання різних видів навчальної діяльності під час аудиторних занять та завдань самостійної роботи відповідно до встановлених критеріїв оцінювання. Розподіл балів за видами навчальної діяльності з дисципліни наведено в таблиці 5.1.

Види робіт	Максимальна кількість балів
Теми 1-5: виконання навчальних завдань (30 балів); тестування (10 балів); самостійна робота (10 балів), модульна робота (10 балів)	60
Підсумковий контроль - Екзамен	40
Разом	100

Підсумкове оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється у формі екзамену.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається як сума балів за поточну успішністю, поточний модульний контроль (не більше 60 балів) та кількість балів, отриманих за здачу екзамену (не більше 40 балів).

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Проходження тематичних онлайн-курсів із готельного сервісу з підтвердженням результатів навчання	10
	Створення відеоінструкції або чек-листа з технології прибирання номерного фонду	5
2. Науково-дослідна	Участь у науково-практичних конференціях, конкурсах професійної майстерності за тематикою дисципліни	10

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 25 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Шкала оцінювання здобувачів освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів фахової передвищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2025/06/pfk-polozh-org-osv-p.pdf

Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі
https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/09/pfk-polozh-pids-ocin.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Положення про організацію навчання здобувачів фахової передвищої освіти за індивідуальним графіком у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh-org-navch.pdf

Положення про порядок відрахування, переривання навчання, поновлення і переведення осіб, які навчаються в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі, та надання їм академічної відпустки http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh-por-vidrah.pdf

Положення про індивідуальний навчальний план здобувача освіти у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/09/pfk-ind-np.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опнуванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах:

Положення про академічну доброчесність у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/10/pfk-acad-dobroch.pdf

Кодекс честі студента Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі
http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-codex.pdf

Політика використання ШІ в Полтавському фаховому коледжі ПУЕТ https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/10/pfk-vyc-ai.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про академічну мобільність Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/07/pfk-polozh_acad_mobl.pdf

Положення про порядок визнання результатів отриманих шляхом неформальної освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/10/pfk-res-no.pdf

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про конфліктні ситуації Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/07/pfk-polozh_confl.pdf

Положення про порядок реагування на доведені випадки булінгу (цькування) у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлгі та відповідальність осіб, причетних до булінгу (цькування) https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2025/04/buling2-pfk.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції
https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Політика підтримки учасників освітнього процесу:
Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/
Положення про студентське самоврядування http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh-stud-samovr.pdf *Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції* https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/
Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів): особистий прийом: каб. 226а/334; Онлайн: **E-mail:** ombudsman@puet.edu.ua, соцмережі:https://www.facebook.com/StudOmbudsmanPUET,
Google- форма (для анонімних звернень): https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd55q9iFoK9W1e06Am8MuLMjrgRR8bJ16mUKmuUUBRhJZ2V6A/viewform?embedded=true.
Безпека освітнього середовища: забезпечується комплексом матеріально-технічних, організаційних та психосоціальних умов, що відповідають сучасним вимогам законодавства України https://puet.edu.ua/pro-koledzh/materialno-tehnichna-baza-poltavskogo-fahovogo-koledzhu-poltavskogo-universytetu-ekonomiky-i-torgivli/)., https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2025/08/zvit-ukryttya_puet.pdf https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2025/03/zvit-inklyuzyvnist_college.pdf
Інклюзивність навчання: *Положення про порядок організації інклюзивного навчання в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі* file:///D:/Download/pfk-polozh-inclus.pdf

Розділ 6. Засоби оцінювання

Усне опитування; тестування; практична демонстрація комплектування візка; чек-лист прибирання номера; відпрацювання заправляння ліжка; ситуаційні завдання з гостями; кейси; аналіз стандартів сервісу; графік роботи персоналу; завдання в системі Servio (або навчальна імітація за відсутності доступу); тематичні контрольні роботи; самостійні завдання.

Розділ 7. Інформаційні джерела

Основні

1. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво Ліра К, 2021. 564 с.
2. Круль Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. / Г. Круль, О. Заячук Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
3. Індустрія гостинності: готельно-ресторанний бізнес : навч. посіб. / О. В. Олійник, Г. М. Тарасюк, А. О. Климчук та ін. Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2024. 535 с. URL: https://learn.ztu.edu.ua/ (дата звернення: 18.10.2026).
4. Готельно-ресторанний бізнес : навч. посіб. / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. О. Сімакова та ін. ; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL: https://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/ (дата звернення: 18.08.2026).
5. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1.Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. 412 с.
6. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання Сфера обслуговування, спеціальності 241 галузі знань 24 Готельноресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.
7. Бондар Н. П. Упровадження інноваційних способів організації робочого простору у закладах готельного господарства. Young. 2019. Т. 65. №.1.
8. 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. Режим доступу: http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/handle/123456789/2717
9. Богодюк В. С., Кирніс Н. І. Удосконалення організації роботи служби покоївок готелю «Дружба». Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLVI Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2022 рік (м. Полтава, 25 квітня 2023 р.). – Полтава : ПУЕТ, 2023. С. 555-556.
10. Герман І. В., Руденок А. П. Сучасні інноваційні технології готельних підприємств. Редакційна

колегія. 2019. С. 309
11. Володько О.В., Жук В.О. Психологічна підтримка персоналу готельного підприємства як антикризовий метод управління в умовах війни. *Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLIX Міжнародної наукової конференції студентів та аспірантів* (м. Полтава, 23 квітня 2026 р.). Полтава : ПУЕТ, 2026. С. 802-805. ISBN 978-966-184-490-1. http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/16615
12. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. Київ : Видавництво ЛіраК, 2021. 564 с.
13. Козлова А. О. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах: конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент / А. О. Козлова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 114 с.
14. Ринок гостинності в умовах нестабільності: теорія, безпека, інновації [Електронний ресурс] : кол. монографія / Г. Ю. Омельченко [та ін.] ; наук. ред. Г. Ю. Омельченко ; Держ. біотехнол. ун-т. - Харків : [б. в.], 2026. - 192 с. : рис., табл. - ISBN 978-617-8617-15-8 : Б. ц.

Додаткова

15. Volodko O. Development of tourism and hotel-restaurant industry in conditions of martial law in Ukraine *(Розвиток туристичної та готельно-ресторанної сфер в умовах воєнного стану в Україні)*/ Volodko O., Kushch L., Dudnyk S., Kampov N. //Науково-практичний журнал: Інвестиції: практика та досвід. – Київ: ТКД «Центр», 2023. – №6. –С.122-130. - (Economy). ISSN 2306. URL: https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/issue/view/64/50
16. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. бка. Київ, 2021. 213 с.
17. Романуха О.М. Методичні рекомендації з вивчення дисципліни «Технологія готельних послуг», ступінь «бакалавр». Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2021. 62 с.
18. Garcia I. Hilton, Hyatt, and Marriott Will Introduce New Cleaning Protocols [Електронний ресурс] / I. Garcia // Hilton. 2020. Режим доступу до 16 ресурсу: https://www.housebeautiful.com/lifestyle/a32367701/hilton-hyatt-andmarriott-new-cleaning-protocols-coronavirus/.
19. Leisure and Hospitality Industry Proves Hardest Hit by COVID-19 [Електронний ресурс] // AHLA. 2020. Режим доступу до ресурсу: https://www.ahla.com/covid-19s-impact-hotel-industry.
20. Bartash J. Restaurants and Hotels, Devastated by Coronavirus, Face Long and Painful Recovery [Електронний ресурс] / J. Bartash // Economy & Politics. – 2020. Режим доступу до ресурсу: https://www.marketwatch.com/story/restaurants-and-hotels-devastated-bycoronavirus-face-long-and-painful-recovery-2020-04-15.
21. Попик.Т.В., Володько О.В. Екологізація сервісної діяльності готелю як інструмент підвищення лояльності споживачів. *Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLIX Міжнародної наукової конференції студентів та аспірантів* (м. Полтава, 23 квітня 2026 р.). Полтава : ПУЕТ, 2026. С. 891-894. ISBN 978-966-184-490-1. http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/16620

Розділ 8. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, дистанційний курс «Організація готельного обслуговування» у системі дистанційного навчання ПФК ПУЕТ (https://el.puet.edu.ua/).
- Програма Servio : https://university.servio.support/HMS_University/Login.aspx