

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри  Т.В. Капліна
(підпис)
«30» серпня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «**Фронт-офіс**»

освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(код) (назва спеціальності)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти бакалавр
(бакалавр, магістр, доктор філософії)


Робоча програма навчальної дисципліни «**Фронт-офіс**» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
Протокол від «30» 08 2023 року № 2

Полтава 2023

Укладачі: Капліна Т. В., професор, д.т.н., професор
Капліна А.С., доцент, к.е.н., доцент
Дудник С.О., старший викладач

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа» ступеня «бакалавр»

 О.В. Володько
«30» серпня 2023 р.

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення навчальної дисципліни.....	6
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....	10
Розділ 6. Інформаційні джерела	11

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни «Фронт-офіс» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> «Основи готельної індустрії», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю» <i>Постреквізити:</i> «Організація роботи номерного фонду готелю», «Організація роботи готелів».	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни обов'язкова		
Курс/семестр вивчення	2/2	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5/2	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 2 семестр 120.		
- лекції: 2 семестр 20		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 2 семестр 40		
- самостійна робота: 2 семестр 90		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен		
Заочна форма навчання :		
Кількість годин: – загальна кількість: 2 семестр 120.		
- лекції: 2 семестр 8		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 2 семестр 6		
- самостійна робота: 4 семестр 106		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен		

Розділ 2. Перелік коментентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета: Формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок з надання послуг службою фронт-офіс: вміння застосовувати програмне забезпечення для вирішення професійних задач обслуговування гостей, передачі та обробки інформації між підрозділами готелю

Таблиця 2 – Перелік коментентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>РН 23. Володіти теоретичними основами і практичними навичками діяльності служби фронт-офісу, методами отримання, узагальнення і використання інформації, вміння застосовувати комп'ютерну техніку і програмне забезпечення для вирішення професійних задач.</p> <p>РН 24. Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси</p>	<p>ЗК 04. Навички використання комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб</p>

<p>виробництва та обслуговування.</p> <p>РН 30. Розробляти та презентувати свої пропозиції щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу, аргументуючи результатами аналізу процесів фронт- і бек- офісу підприємства, та впроваджувати в практику підприємства інновації для їх реалізації у співпраці з зацікавленими сторонами.</p>	<p>споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу .</p> <p>СК 14. Здатність надавати послуги з бронювання, прийому, розміщення, реєстрації та виїзду гостей у засобах розміщення.</p> <p>СК 15. Забезпечити координацію роботи персоналу служби фронт-офісу.</p>
---	---

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1 ЕТАПИ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ВИДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СЛУЖБОЮ ФРОНТ-ОФІСУ

Тема 1. Сутність фронт - офісу на підприємствах готельного господарства. Визначення основних функцій служби фронт-офіс, обов'язки та вимог служби фронт-офіс.

Тема 2. Основні етапи обслуговування споживачів службою фронт-офісу. Технологічний алгоритм гостьового циклу (pre-arrival, arrival, check-in, check-out). Етапи процесу реєстрації. Організаційні форми бронювання.

Тема 3. Технологія бронювання місць у засобах розміщення. Сутність та види бронювання, методи бронювання. Визначення основних Global Distribution Systems. Процес прийому заявки на бронювання (оформлення confirmation та cancellation numbers). Визначення платоспроможності споживача та реєстрація бронювання, розрахунок кількості днів перебування гостей.

Тема 4. Технологія бронювання місць із використанням автоматизованих систем управління. Види автоматизованих систем управління та їх взаємодія с GDS. Внесення реєстраційного запису бронювання, перевірка наявності вільних місць. Складення звіту з бронювання за допомогою автоматизованої системи.

Тема 5. Процес реєстрації споживачів службою фронт-офіс. Технологія проведення процесу check-in споживачів з бронюванням і без бронювання. Заповнення документації. Перевірка платоспроможності та поселення. Операції з багажем гостей.

Тема 6. Організація процесу виїзду споживачів у засобах розміщення. Правила проживання споживачів в готелі, check-out time. Правила поведінки персоналу в день виїзду. Операції з багажем та заповнення документації. Робота з трансфером.

Тема 7. Технологія розрахунку споживачів у засобах розміщення. Види розрахунків. Депозитні форми оплати. Оплата на умовах кредитування. Форми списання грошових коштів.

МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ФРОНТ ОФІС

Тема 8. Організація процесів взаємодії служби фронт-офіс зі службами засобів розміщення. Організація роботи служби фронт-офіс. Взаємодія служби фронт-офіс зі всіма службами готелю. Передача інформації та взаємозалежність.

Тема 9. Професійно-кваліфікаційні вимоги до персоналу служби фронт-офіс. Організаційна структура фронт-офіс. Професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги до посади чергового адміністратора, портьє, касира, швейцара, консьєржа, bell-staff. Нічний аудитор, його права та обов'язки. Розгляд Job Description.

Тема 10. Форми звітності служби фронт-офіс. Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях. Оформлення реєстрації гостей у готелях. Надання інформації, реєстрація зміни номерів. Оформлення від'їзду та запис оплати. Оформлення касового звіту. Оформлення візитки готелю. Відмова від поселення.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 - Тематичний план навчальної дисципліни «Організація роботи номерного фонду» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіль- кість годин	Назва теми та питання семінар- ського, практичного або лабо- раторного заняття	Кіль- кість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіль- кість годин
1	2	3	4	5	6
МОДУЛЬ 1 «ФУНКЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»					
Тема 1. Сутність фронт - офісу на підприємствах готельного господарства. 1. Визначення основних функцій фронт-офісу. 2. Обов'язки та вимоги до фронт-офісу.	2	Практичне заняття 1, 2 Сутність фронт - офісу на підприємствах готельного господарства. 1. Визначення основних функцій фронт-офісу. 2. Обов'язки та вимоги до фронт-офісу.	4	1. Сформувати схему основних функцій та вимоги до фронт-офіс. 2. Скласти перелік основних термінів та визначення.	9
Тема 2. Основні етапи обслуговування споживачів службою фронт-офісу систем управління 1. Технологічний алгоритм гостьового циклу (pre-arrival, arrival, check-in, check-out). 2. Етапи процесу реєстрації. 3. Організаційні форми бронювання.	2	Практичне заняття 3,4 Основні етапи обслуговування споживачів службою фронт-офісу систем управління 1. Технологічний алгоритм гостьового циклу (pre-arrival, arrival, check-in, check-out). 2. Етапи процесу реєстрації. 3. Організаційні форми бронювання.	4	1. Проаналізувати етапи процесу обслуговування службою фронт-офіс.	9
Тема 3. Технологія бронювання місць у засобах розміщення 1. Сутність, види бронювання, методи бронювання. 2. Визначення основних Global Distribution Systems. 3. Процес прийому заявки на бронювання (оформлення confirmation та cancellation numbers).	2	Практичне заняття 5,6 Технологія бронювання місць у засобах розміщення 1. Сутність, види бронювання, методи бронювання. 2. Визначення основних Global Distribution Systems. 3. Процес прийому заявки на бронювання (оформлення confirmation та cancellation numbers).	4	1. Сформулювати послідовність технології бронювання місць на підприємствах готельного господарства. 2. Визначити види та методи бронювання з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/P/УЕТ/Login.aspx	9

4. Визначення платоспроможності споживача та реєстрація бронювання, розрахунок кількості днів перебування.		4. Визначення платоспроможності споживача та реєстрація бронювання, розрахунок кількості днів перебування.			
Тема 4. Технологія бронювання місць із використанням автоматизованих 1. Види автоматизованих систем управління та їх взаємодія з GDS. 2. Внесення реєстраційного запису бронювання. 3. Перевірка наявності вільних місць, складення звіту з бронювання за допомогою автоматизованої системи.	2	Практичне заняття 7,8 Технологія бронювання місць із використанням автоматизованих 1. Види автоматизованих систем управління та їх взаємодія з GDS. 2. Внесення реєстраційного запису бронювання. 3. Перевірка наявності вільних місць, складення звіту з бронювання за допомогою автоматизованої системи.	4	1. Сформулювати процес прийому заявки на бронювання (оформлення confirmation та cancellation numbers) з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUE_T/Login.aspx . 2. Навчитися визначати платоспроможності споживача та реєстрація бронювання, розрахунок кількості днів перебування)	9
Тема 5. Процес реєстрації споживачів службою фронт-офіс 1. Технологія проведення процесу check-in споживачів з бронюванням. 2. Технологія проведення процесу check-in споживачів без бронювання. 3. Заповнення документації, перевірка платоспроможності та поселення, операції з багажем гостей.	2	Практичне заняття 9,10 Процес реєстрації споживачів службою фронт-офіс 1. Технологія проведення процесу check-in споживачів з бронюванням та без бронювання. 2. Заповнення документації, перевірка платоспроможності. 3. Поселення гостей, операції з багажем гостей.	4	1. Підготувати презентацію на тему: «Види автоматизованих систем управління та їх взаємодія з GDS». 2. Проаналізувати форми звіту з бронювання за допомогою автоматизованої системи	9
Тема 6. Організація процесу виїзду споживачів у засобах розміщення 1. Правила проживання споживачів в готелі. 2. Check-out time. 3. Правила поведінки персоналу в день виїзду. 4. Операції з багажем та заповнення документації. 5. Робота з трансфером.	2	Практичні заняття 11,12 Організація процесу виїзду споживачів у засобах розміщення 1. Правила проживання споживачів в готелі. 2. Check-out time. 3. Правила поведінки персоналу в день виїзду. 4. Операції з багажем та заповнення документації. 5. Робота з трансфером.	4	1. Проаналізувати правила проживання споживачів в готелі, check-out time та правила поведінки персоналу в день виїзду. 2. Скласти перелік операцій з багажем та заповнення документації з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/P	9

				UET/Login.aspx	
Тема 7. Технологія розрахунку споживачів у засобах розміщення 1. Види розрахунків, депозитні форми оплати. 2. Оплата на умовах кредитування. 3. Форми списання грошових коштів.	2	Практичні заняття 13,14 Технологія розрахунку споживачів у засобах розміщення 1. Види розрахунків, депозитні форми оплати. 2. Оплата на умовах кредитування. 3. Форми списання грошових коштів.	4	1. Скласти перелік видів розрахунків, депозитні форми оплати. 2. Дослідити форми списання грошових коштів з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx	9
Модуль 2 Організація роботи служби фронт офіс					
Тема 8. Організація процесів взаємодії служби фронт-офіс зі службами засобів розміщення 1. Організація роботи служби фронт-офіс. 2. Взаємодія служби фронт-офіс зі всіма службами готелю. 3. Передача інформації та взаємозалежність.	2	Практичні заняття 15,16 Організація процесів взаємодії служби фронт-офіс зі службами засобів розміщення 1. Організація роботи служби фронт-офіс. 2. Взаємодія служби фронт-офіс зі всіма службами готелю. 3. Передача інформації та взаємозалежність.	4	1. Скласти схему взаємодії фронт-офісу зі всіма службами засобів розміщення та проаналізувати передачу інформації між ними.	9
Тема 9. Професійно-кваліфікаційні вимоги до персоналу служби фронт-офіс 1. Організаційна структура Front-Office. 2. Професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги до посади чергового адміністратора, порт'є, касира, швейцара, консьєржа, bell-staff. 3. Нічний аудитор, його права та обов'язки, розгляд Job Description)	2	Практичні заняття 17,18 Професійно-кваліфікаційні вимоги до персоналу служби фронт-офіс 1. Організаційна структура Front-Office. 2. Професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги до посади чергового адміністратора, порт'є, касира, швейцара, консьєржа, bell-staff. 3. Нічний аудитор, його права та обов'язки, розгляд Job Description)	4	1. Проаналізувати професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги щодо персоналу служби фронт-офіс	9

<p>Тема 10. Форми звітності служби фронт-офіс</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях. 2. Оформлення реєстрації гостей у готелях. 3. Надання інформації, реєстрація зміни номерів, 4. оформлення від'їзду та запис оплати, оформлення касового звіту, оформленні візитки готелю, відмова від поселення) 	2	<p style="text-align: center;">Практичні заняття 19,20</p> <p>Форми звітності служби фронт-офіс</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях. 2. Оформлення реєстрації гостей у готелях. 3. Надання інформації, реєстрація зміни номерів. 4. Оформлення від'їзду та запис оплати. 5. Оформлення касового звіту, оформлення візитки готелю, відмова від поселення. 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформувати послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях. 2. Дослідити процес оформлення від'їзду та запис оплати, оформлення касового звіту з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx 	9
Всього	20		40		90

Розділ 5 Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-7): відвідування занять (3,5 бали); захист домашнього завдання (7 балів); обговорення матеріалу занять (7 балів); виконання навчальних завдань (7 балів); завдання самостійної роботи (3,5 бали); тестування (3,5 балів); поточна модульна робота (10 балів)	38
Модуль 2 (теми 8-10): відвідування занять (3 бали); захист домашнього завдання (3 бали); обговорення матеріалу занять (3 бали); виконання навчальних завдань (3 бали); завдання самостійної роботи (1,5 бали); тестування (1,5 бал); поточна модульна робота (7 балів)	22
Підсумковий контроль	40
Разом	100

Примітка. За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Роботи, 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 <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoi-osvity-akademichnoi-zaborgovanosti.pdf> Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбутися в режимі он-лайн. **Політика щодо академічної доброчесності.** Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. Списування під час контрольних робіт та поточних тестів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутки в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та /або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; інфографіка (розділ Освіта/ Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyly-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh-pro-apel-pidscontr.pdf>

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

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentykyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції: <http://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyedyalnosti/>

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої 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

Розділ 6. Інформаційні джерела

1. Hotels, Restaurants And Leisure Services – Режим доступу: http://www.ursindia.com/hotels_restaurants.aspx
2. Quality Standards Hotels – Режим доступу: [https://www.visitisleofman.com/dbimings/Quality-Standards-Hotels\(1\).pdf](https://www.visitisleofman.com/dbimings/Quality-Standards-Hotels(1).pdf)
3. Standards Hotels – Режим доступу: http://accreditationonline.tourism.gov.ph/Downloadables/Standards/Standards_Resort.pdf
4. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/16357/1/%D0%9D%D0%9C%D0%9F_%D0%9E%D0%93%D0%A0%D0%93.pdf
5. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.– Режим доступу: http://karazinbook.univer.kharkov.ua/sites/default/files/book_texts/parfinenko_0.pdf
6. Капліна А. С., Капліна Т.В. Перспективні інноваційні напрями розвитку готелів– відповідь на виклики часу. The 3rd International scientific and practical conference “European scientific discussions”(February 1-3, 2021) Potere della ragione Editore, Rome, Italy. 2021. 800 p.. 2021.
7. Капліна Т. В. Інновації майбутнього в готельному бізнесі [Електронний ресурс] / Т. В. Капліна, С. О. Дудник // Збірник наукових праць «ГО». - 2021. - Режим доступу до ресурсу: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/logos/article/view/8368/8338>
8. Капліна Т. В., Капліна А. С., Тагільцева Я. М. Monitoring of the hotel industry state in Ukraine and Poltava region //Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2022. – №. 1 (105). – С. 138-147.
9. Капліна Т., Капліна А., Куц Л. Індустрія гостинності України: тенденції розвитку //Проблеми і перспективи розвитку підприємництва. – 2021. – №. 27. – С. 116-116.
10. 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>
11. 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>
12. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office
- Програма для готелів HMS Servio <https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx>
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, програмний засіб «Open Test 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) та під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).