

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

 Т.В. Капліна
(підпис) (ініціали, прізвище)

«28» червня 2024 р.

Робоча програми

Навчальної дисципліни «Практикум з готельно-ресторанного сервісу»

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 «Практикум з готельно-ресторанного сервісу» обговорена і схвалена на засіданні кафедри готельно ресторанної та курортної справи

Протокол від «28» червня 2024 року №11

Укладач: Положишникова Л.О., доцентка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, к.т.н., доцентка
Куц Л.І., ст. викладачка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр



підпис

О.В. Володько, к.т.н., доц.
ініціали, прізвище

«28 » червня 2024 року

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.....	9
Розділ 5.	Система оцінювання знань студентів.....	13
Розділ 6.	Інформаційні джерела.....	14
Розділ 7.	Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	16

Розділ 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1– Опис навчальної дисципліни «Практикум з готельно-ресторанного сервісу» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 3 роки 10 місяців)

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> «Основи культури гостинності та споживання їжі», «Основи готельної індустрії», «Основи класичної кулінарії та сучасні кулінарні тренди»	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни вибіркова		
Курс/семестр вивчення	2 курс / 2 семестр	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5 кредитів / 2 модулі	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: 150 – загальна кількість: 4 семестр – 150.		
- лекції: 20		
- практичні заняття: 40		
- самостійна робота: 90		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК		

Розділ 2. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування у студентів уявлення про загальні аспекти обслуговування службою номерного фонду, оволодіння технологією прибирання номерного фонду, використання основних стандартів сервісу при обслуговуванні гостей у ресторанах при готелях, набуття досвіду роботи в команді.

Завдання навчальної дисципліни: формування системи знань щодо обслуговування службою номерного фонду, технологією прибирання номерного фонду, обслуговування у ресторанах при готелях.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 01. Знати, розуміти і вміти	ЗК 05. Здатність працювати в команді.

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p>

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 заправлення 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 заправлення ліжка.

Тема 5. Алгоритм обслуговування гостя у ресторані.

Вітання з гостем. Перше враження гостя та його вплив на створення загального іміджу закладу. Персонал контактної групи, задіяний в процесі обслуговування гостя. Вимоги до нього та функціональні обов'язки.

Складові елементи обслуговування у ресторані: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замовлених закусок,

страв, напоїв, розрахунок з гостями.

Тема 6. Зустріч гостя та прийняття замовлення.

Зустріч гостей. Вітання з гостем. Розміщення гостя у залі ресторану. Подача води.

Презентація меню гостю. Техніка приймання замовлення Етика спілкування з гостем під час вибору гостем страв та прийманні замовлення.

Тема 7. Виконання замовлення. Правила та порядок подачі страв

Алгоритм виконання замовлення. Сервування столу у відповідності до замовлення. Робота з тацею.

Особливості подачі закусок. Асортимент холодних страв та закусок, послідовність подавання, температурний режим. Особливості сервування стола при подаванні холодних страв і закусок. Техніка подавання холодних страв та закусок. Підбір посуду та наборів для подавання. Асортимент гарячих закусок. Послідовність та правила подавання гарячих закусок.

Особливості подачі супів, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні супів. Особливості подавання супів при груповому та індивідуальному обслуговуванні. Техніка подавання супів. Підбір посуду та наборів для подавання.

Особливості подачі других гарячих страв. Асортимент других гарячих страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні других гарячих страв. Правила подавання других гарячих страв, посуд та набори, що застосовуються. Правила подавання національних страв у керамічних глечиках. Прийоми перекладання страв. Техніка подавання страв методом фламбування. Характеристика процесу траншування страв та умови для його виконання.

Особливості подачі солодких страв. Асортимент солодких страв, послідовність подавання, температурний режим. Особливості сервування стола та правила обслуговування споживачів при подаванні солодких страв. Техніка подавання солодких страв при індивідуальному та груповому обслуговуванні. Особливості подавання фруктів в асортименті при індивідуальному та груповому обслуговуванні. Особливості сервування стола при подаванні фруктів. Правила подавання фруктів, ягід. Техніка фламбування десертів, фруктів. Правила подавання кондитерських виробів.

Особливості подачі гарячих напоїв. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду. Підбір посуду для подачі гарячих напоїв, температурний режим.

Тема 8. Розрахунок і прощання з гостями.

Розрахунок з гостями. Розрахунок готівкою. Особливості безготівкового розрахунку з відвідувачами. Техніка роботи з пластиковими картами. Прощання з гостем. Вимоги до персоналу. Алгоритм прощання з гостем. Робота із запереченнями гостей.

Ознайомлення з матеріалом постільної білизни, текстилю для ванної кімнати. Ознайомлення з вимогою до декоративного текстилю. Способи заправлення ліжок. Відповідність санітарно-гігієнічним вимогам

Тема 9. Обслуговування банкетів

Види бенкетів з розміщенням за столом. Види бенкетів без розміщення за столом. Поділ бенкетів за участю персоналу в обслуговуванні. Поділ бенкетів за асортиментом страв і напоїв.

Порядок прийому замовлення на обслуговування свят. Складання договору-замовлення. Оформлення замовлення-рахунка. Порядок розрахунку.

Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Особливості сервування бенкетних столів. Порядок розподілу столів на секції та підбір багатопорційного посуду. Меню бенкету. Особливості подачі страв та напоїв. Правила викладання страв, закусок та напоїв на бенкетний стіл. Розподіл обслуговуючого персоналу. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.

Організація бенкету-фуршету та його різновидів. Характеристика бенкету-фуршету. Підготовка до проведення бенкету-фуршету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення фуршетних столів та додаткових столів у залі. Покриття фуршетних столів скатертинами. Розрахунок посуду для фуршету. Порядок сервування столів. Варіанти сервування столу для бенкету-фуршету скляним посудом. Особливості одностороннього та двостороннього сервування столу для бенкету-фуршету. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.

Розділ 4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Таблиця 4 – Тематичний план навчальної дисципліни «Готельно-ресторанне обслуговування (тренінг)»
для денної форми навчання**

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. Обслуговування номерного фонду готелю					
		<p><i>Практичне заняття 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування в готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення</i> <i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуговування у готелі та роль стандартів обслуговування у забезпеченні якісних показників діяльності підприємства. 2. Стандарти обслуговування у готелі. Їх види, структура. 3. Відмінності стандартів обслуговування в одиничних та мережевих готелях, переваги та недоліки. 4. Конфліктні ситуації у готелі та їх вирішення. 	6	<p>Роль та значення професії покоївки в готелі Посадові права та обов'язки покоївки та старшої покоївки. Вирішення нестандартних ситуацій</p>	9
		<p><i>Практичне заняття 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки Поповнення гігієнічних виробів у номері</i> <i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка покоївки до роботи. 2. Особливості комплектування візка покоївки 3. Гігієнічні вироби у номері готелю у залежності від категорії 4. Нормативи здійснення прибиральних робіт. 	6	<p>Ознайомлення з предметами одноразового користування, миючими засобами для прибирання номерів Підбір технічних засобів та інвентарю для прибирання номерів Методи економії миючих засобів та засобів гігієни</p>	9

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
		<p>Практичне заняття 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт</p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види прибиральних робіт номерів готелю. Їх особливості, етапи. 2. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Структура стандартів. 3. Чек-листи прибирання номерів: складові, правила заповнення. 4. Кейс: «Прибирання номерів готелю» 	12	Ознайомлення з видами прибирання номерів. Виконання покоївки основних етапів прибирання номеру	18
		<p>Практичне заняття 4. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покрокових етапів заправлення ліжка</p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вимоги до текстилю постільної групи у готелях різних категорій. 2. Вимоги до декоративного текстилю у готелях різних категорій. 3. Етапи заправлення ліжка 	6	Ознайомлення з матеріалом постільної білизни, текстилю для ванної кімнати. Ознайомлення з вимогою до декоративного текстилю. Способи заправлення ліжок. Ознайомлення та підбір Black-out. Відповідність санітарно-гігієнічним вимогам	9
Разом за видами, год			30		45

Модуль 2. Якісне обслуговування гостей в закладах ресторанного бізнесу					
		<p>Практичне заняття 5. Алгоритм обслуговування гостя в ресторані</p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Працівники контактної групи, що задіяні в процесі обслуговування гостей у ресторані. 2. Вимоги до персоналу. 3. Стандарти обслуговування у ресторані. 4. Кейс: «Особливості обслуговування гостей у ресторані». 	6	<p>Підготувати доповіді на тему: «Важливість першого враження, його компоненти у створенні іміджу закладу» «Офіціант – обличчя ресторану», «Атмосферу ресторану формус команда закладу»</p>	9
		<p>Практичне заняття 7. Зустріч гостя та прийняття замовлення</p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Хостесс. Обов'язки. Вимоги. Стандарти роботи хостесс. 2. Алгоритм обслуговування: зустріч гостей, привітання, звернення, створення першого враження, спілкування з гостем. 3. Основні елементи обслуговування (чоловіків, жінок, пар, гостей з дітьми, різних типів компаній, постійних гостей). 4. Кейс: «Меню та його презентація. Пропонування додаткових страв та напоїв» 	6	<p>Надати характеристику відповідної моделі поведінки при обслуговуванні різних типів гостей. Особливості обслуговування: чоловіків, жінок, пар, гостей з дітьми, різних типів компаній, постійних гостей. Навички презентації меню, опис страв, що підсилюють презентацію</p>	9
		<p>Практичне заняття 7. Виконання замовлення. Правила та порядок подачі страв</p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сервування столу згідно із замовленням. Робота з тацею. 2. Правила подачі страв та напоїв. 3. Кейс: «Сервірування столу у залежності від замовлення». 4. Правила подачі страв. 	6	<p>Коригування сервування столу згідно із замовленням. Робота з тацею. Правила подачі закусок, супів, основних страв та десертів. Правила підходу до столу, прибирання і заміна використаних тарілок та приборів.</p>	9

		5. Правила заміни використаних тарілок та приборів.			
		<p><i>Практичне заняття 7. Розрахунок і прощання з гостями.</i></p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способи розрахунку з гостем. 2. Прощання з гостем. Вимоги до персоналу. Алгоритм прощання з гостем. 3. Робота з запереченнями клієнтами 	6	Особливості обслуговування, які привертають чайові. Запропонувати фрази-кліше, що характеризують прощання як запрошення.	9
		<p><i>Практичне заняття 9. Обслуговування банкетів</i></p> <p><i>Запитання та завдання:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банкет з частковим, повним обслуговуванням, банкет-фуршет у ресторані: особливості, алгоритм обслуговування банкетів. 2. Змодельувати процес обслуговування банкету (у відповідності до завдання): підготовка до банкету, сервірування столу, обслуговування банкету. 3. Важливість емоційної складової при обслуговуванні гостей. 4. Додаткові послуги у ресторані та їх значення у діяльності закладу. 	6	Особливості обслуговування різних видів банкетів. Презентація додаткових послуг ресторану.	9
Разом за видами, год			30		45
Всього, год			60		90

Розділ 5. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Поточний контроль здійснюється при проведенні лекцій, практичних занять, перевірки виконання завдань та має на меті перевірку рівня засвоєння студентом навчального матеріалу навчальної дисципліни. Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше.

Під час проведення практичних занять застосовуються такі методи контролю, як усне та письмове опитування, дискусійне обговорення проблемних питань з теми заняття, закріплення теоретичних знань відбувається під час виконання практичних завдань на заняттях.

Поточний контроль, який застосовується під час проведення поточної модульної роботи, здійснюється у вигляді письмової контрольної роботи за допомогою білетів. Відсутність студента під час модульного контролю знань оцінюється в „0” балів.

Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Практикум з готельно-ресторанного сервісу», наданий в таблиці 5.1

Таблиця 5 – Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Практикум з готельно-ресторанного сервісу»

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи	Кількість балів
Змістовний модуль 1. Обслуговування номерного фонду готелю		
Тема 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування в готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення	Відвідування занять Тестування	2,0 8,0
Тема 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки Поповнення гігієнічних виробів у номері.	Навчальна робота на практичних заняттях	15,0
Тема 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт	Самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань	15,0
Тема 4. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покрокових етапів заправлення ліжка		
Модульна контрольна робота		10
	Разом	50
Змістовний модуль 2. Якісне обслуговування гостей в закладах ресторанного бізнесу		
Тема 5. Алгоритм обслуговування гостя в ресторані	Відвідування занять Тестування	2,0 8,0
Тема 6. Зустріч гостя та прийняття замовлення	Навчальна робота на практичних заняттях	15,0
Тема 7. Виконання замовлення. Правила та	Самостійна робота з підготовки	

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи	Кількість балів
порядок подачі страв Тема 8. Розрахунок і прощання з гостями. Тема 9. Обслуговування банкетів	до занять та виконання домашніх завдань	15,0
Модульна контрольна робота		10
	Разом	50
Разом		100

Підсумковий контроль здійснюється у 4 семестрі у формі заліку. Шкала оцінювання знань студентів наведена в табл. 5.

Таблиця 5.2 – Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	Участь у науковій роботі за тематикою дисципліни	10
	Участь у наукових студентських конференціях	5

Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 25 балів, які додаються до загальної підсумкової оцінки (але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів).

Таблиця 5.2 – Шкала оцінювання здобувачів освіти за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Практикум з готельно-ресторанного сервісу»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розділ 6. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основні

1. 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.
2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2018. 312 с.
 3. Журавльова С.М. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
 4. 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>
 5. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. Київ : Видавництво ЛіраК, 2021. 564 с.
 6. 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.
 7. 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.
 8. Ресторанна справа: навч. посіб. / Майкова С.В., Вівчарук О.М., Маслійчук О.Б., Удуд І.Р. Каравела, 2024. 424 с.

Додаткові

1. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів / Л.О. Радченко. К.: Світ книг, 2018. 288 с.
2. Герман І. В., Руденок А. П. Сучасні інноваційні технології готельних підприємств. Редакційна колегія. 2019. С. 309.
3. Рудніченко Є., Давидова О., Суліма В. Сучасні підходи до управління конфліктами в закладах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки.* № 2. 2024. С. 76-81.
4. Пушка О. С., Шаран Л. О., Шевченко І. В. Удосконалення персоналізованого підходу до обслуговування гостей в барах готельних підприємств. *Економіка та суспільство.* Випуск 62, 2024. С. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-79>.
5. 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.
6. Братусь К. В., Положишникова Л. О. Удосконалення роботи служби номерного фонду готелю Reikarts галерея Полтава категорії «****». *Розвиток готельного і ресторанного бізнесу: виклики часу: тези доповідей наукової конференції здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (м. Полтава, 20 квітня 2023).* Полтава: ПУЕТ, 2023. С.11–13.

7. Саркісов А. Г., Положишникова Л. О. Удосконалення організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. *Розвиток готельного і ресторанного бізнесу: виклики часу*: тези доповідей наукової конференції здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (м. Полтава, 20 квітня 2023). Полтава: ПУЕТ, 2023. С.81–83.
8. Garcia I. Hilton, Hyatt, and Marriott Will Introduce New Cleaning Protocols [Електронний ресурс] / I. Garcia // Hilton. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.housebeautiful.com/lifestyle/a32367701/hilton-hyatt-and-marriott-new-cleaning-protocols-coronavirus/>.
9. 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>.
10. 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-by-coronavirus-face-long-and-painful-recovery-2020-04-15>.
11. Serving Hotel Customers in a Postpandemic World: How Can Hilton Worldwide Recover and Change? [Електронний ресурс] // SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals. 2022. Режим доступу до ресурсу: <https://sk.sagepub.com/cases/serving-hotel-customers-postpandemic-world-hilton-worldwide>.

Розділ 7. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.