

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

підготовки	Бакалавр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА» підготовки бакалаврського освітнього рівня, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Терещук Оксана Степанівна, кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства.

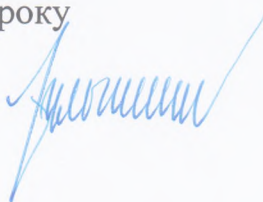
Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:  доц. Терещук О.С.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 31. 08. 2022 року

Завідувач кафедри:



проф. Ільїн Л.В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	24 Сфера обслуговування	Нормативний
		Рік навчання – 3
		Семестр – 5
Кількість годин / кредитів 120 / 4	241 Готельно-ресторанна справа	Лекції – 30 год.
	Готельно-ресторанна справа	Практичні – 30 год.
ІНДЗ: є	перший (бакалавр)	Самостійна робота – 52 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: іспит
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

ППП: Терещук Оксана Степанівна

Науковий ступінь: кандидат географічних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри туризму та готельного господарства

Телефон: 0632286740

E-mail: t.oksana777@vnu.edu.ua

Електронний розклад: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація курсу

Сфера туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Індустрія туризму, заснована на задоволенні комплексу матеріальних, соціальних та духовних потреб особистості, за допомогою сервісної діяльності формує рекреаційне та культуристворююче середовище, забезпечуючи відновлювальні функції людської життєдіяльності. Сьогоднішній етап розвитку управління підприємствами туристичного та готельно-ресторанного господарства неможливий без обізнаності в питаннях менеджменту, без вміння самостійно й оперативно приймати вірні рішення з урахуванням інноваційних процесів та новітніх тенденцій розвитку бізнесу. Сутність та специфіка туристичної та готельно-ресторанної діяльності пов'язана з керівництвом та управлінням людьми, регулюванням їх поведінки.

2. Пререквізити і постреквізити освітнього компонента

Пререквізити: «Вступ до фаху», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Економічна теорія».

Постреквізити: «Економіка підприємства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», «Управління персоналом», «Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного підприємства».

3. Мета і завдання освітнього компонента

Метою вивчення освітнього компонента – є формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації готельно-ресторанного бізнесу, функціонування підприємств індустрії гостинності й практичних навичок управління у галузі готельно-ресторанного бізнесу в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів. ознайомлення студентів з сутністю, принципами, формами, функціями, методологією та технологією менеджменту; формування у студентів сучасного мислення щодо відповідних тенденцій розвитку менеджменту, глибокого комплексного розуміння проблем управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу, опанування навичок їх практичного розв'язання.

Завдання освітнього компонента:

- забезпечення здатності студента розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів менеджменту;
- визначення та формування організаційної структури підрозділів, визначення їх завдань та необхідних посад, кваліфікаційного рівня, координація їх діяльності ;
- засвоєння вміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);
- забезпечення вміння управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

В результаті вивчення даного освітнього компонента студент повинен знати:

- сутність базових понять і категорій менеджменту та управління;
- принципи та функції менеджменту готельно-ресторанного бізнесу;
- основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах гостинності;
- методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві;
- основи прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- сутність та особливості діяльності підприємств готельної індустрії, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища;
- форми розвитку готельного та ресторанного бізнесу, типи підприємств;
- зміст та характеристику основних типів організаційних структур управління;
- особливості менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- основи та особливості управління персоналом.

вміти:

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі;
- аналізувати та будувати різні типи організаційних структур управління готельно-ресторанними комплексами;
- характеризувати основні сегменти сфери готельно-ресторанних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг підприємствами;
- здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- здатність оцінювати ефективність діяльності підприємства.

4. Результати навчання (компетентності).

До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях:

Протягом вивчення освітнього компонента «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» у бакалаврів повинні сформуватися такі компетентності:

Загальні компетентності (ЗК)

- ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
- ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

Фахові компетентності (ФК)

- ФК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- ФК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;
- ФК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- ФК 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;
- ФК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- ФК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів;
- ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;
- ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;
- ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання (РН)

- 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;
- РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;
- РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;
- РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;
- РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;
- РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;
- РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;
- РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;

PH 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу;

PH 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави

5. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль I. Теоретичні основи менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства						
Тема 1. Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства	8	2	2	4		ДС / 2
Тема 2. Визначення організації як соціальної структури	8	2	2	4		ДС / 3
Тема 3. Моделювання організаційних структур управління	10	2	2	4	2	ДС,К / 3
Тема 4. Фактори, принципи й функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки	8	2	2	4		ДС, Т / 3
Тема 5. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	8	2	2	4		ДС, Т / 3
Разом за змістовим модулем I	42	10	10	20	2	14
Змістовий модуль II. Функції та ефективність менеджменту						
Тема 6. Організація виробництва як функція менеджменту	8	2	2	4		ДС, К, Т / 3
Тема 7. Мотивація й стимулювання в готельно-ресторанному бізнесі	8	2	2	4		РМГ / 2
Тема 8. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі	12	4	2	4	2	ДС, К, Т / 2
Тема 9. Планування як функція менеджменту готельно-ресторанного бізнесу	12	4	4	4		К, Т / 2
Тема 10. Управлінські рішення у менеджменті підприємств готельно-ресторанного господарства	8	2	2	4		К, Т / 3

Тема 11. Командне лідерство у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу	12	2	4	4	2	РМГ, К / 4
Тема 12. Управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі	10	2	2	4	2	РМГ / 2
Тема 13. Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами готельно-ресторанного господарства	8	2	2	4		ДС, К / 2
Разом за змістовим модулем 2	78	20	20	32	6	16
ІНДЗ						ІРС 6
Модульна контрольна робота	Модульна контрольна робота (Т) №1 (1-5) – 30 балів Модульна контрольна робота (Т) №2 (6-13) – 30 балів					
Усього годин	120	30	30	52	8	100

*Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ п/п	Тема	Форма звітності	К-сть год
1	Розвиток управлінської науки в Україні. Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні.	Доповідь Конспект	7
2	Концепції життєвого циклу організації. Культура організації. Типи організацій в Україні.	Доповідь Конспект	9
3	Управлінські процедури: узагальнене визначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанту дій, реалізація рішення, зворотній зв'язок.	Доповідь Конспект	7
4	Поняття місії в управлінні та класифікація цілей організації	Доповідь Конспект	7
5	Різновиди технологій прийняття рішень. Якість управлінських рішень	Доповідь Конспект	7
6	Загальна характеристика моделі сучасного менеджера	Доповідь Конспект	7
7	Характеристика та класифікація стилів керівництва Критерії оцінки стиля менеджера	Доповідь Конспект	7
8	Сутність результативності та ефективності менеджменту Комплексний підхід до вдосконалення управління організаціями	Доповідь Конспект	7

Методи та форми навчання

Словесні методи: лекція, пояснення, розповідь, бесіда: відбувається з використанням традиційних засобів навчання у поєднанні з засобами ІКТ.

Наочні методи: мультимедійні презентації.

Практичні методи: розв'язування ситуаційних задач, кейсів.

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації: дискусії і диспути, створення ситуації пізнавальної новизни та зацікавленості.

Методи контролю: індивідуальне та фронтальне опитування, дискусія, модульний контроль.

Методи самоконтролю: самостійний пошук помилок, уміння самостійно критично оцінювати свої знання, визначати пріоритетні напрямки власного навчального процесу, тести самоаналізу.

Форми роботи: індивідуальна, групова, фронтальна.

Форми організації навчання: лекційні заняття, практичні та семінарські заняття, індивідуальне науково-дослідне завдання, самостійна робота студентів, контрольні заходи.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти. Відвідування занять дає можливість отримати задекларовані загальні та фахові компетентності, вчасно і якісно виконати завдання. Пропущені заняття можна відпрацьовувати у визначений час згідно графіка консультацій. За умови індивідуального навчального графіка студент має можливість отримати позитивну оцінку завдяки виконанню планових та контрольних завдань. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. Навчання також може відбуватись в онлайн формі (змішана форма навчання) з використанням програми Zoom або Teams office 365 за погодженням із деканатом та керівником освітнього компоненту за наявності об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування та ін.). Недопустиме користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях, не пов'язаних із навчанням.

Політика щодо академічної доброчесності. Виконані завдання студентів мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання джерел, списування (в тому числа з використанням мобільних гаджетів), втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату, що регламентовано Положенням ВНУ ім. Лесі Українки «Про систему запобігання та виявлення академічного плагіату».

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються з нижчою оцінкою (до -50%). Пропуск з поважних причин теми чи окремого заняття може бути відпрацьованим під керівництвом викладача та захистити у час передбачений графіком консультацій. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я). Терміни підсумкового контролю, ліквідації академічної заборгованості визначає розклад заліково-екзаменаційної сесії.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти.

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації (https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_%20vyznannia_rezultativ_navchannia_formalnii.pdf).

Визнанню підлягають такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту загалом, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, які передбачені силабусом освітнього компонента, зараховуються за наявності відповідного документу (сертифікат, свідоцтво, посилання тощо), які визначають тематику, обсяги та перелік результатів навчання. Для зарахування визнаються сертифікати, отримані на платформі відкритих онлайн-курсів Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn або інших ресурсах, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем. При цьому важливо, щоб знання та навички, що формуються під час проходження певного онлайн-курсу чи його частин, мали зв'язок з очікуваними навчальними результатами даної дисципліни (освітньої програми) та перевірялись в підсумковому оцінюванні.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або першого місяця від початку семестру, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

Здобувач також може займатися науковою роботою за тематикою, що відповідає освітньому компоненту. Зокрема, участь у конференції з написанням тез може бути зараховано як максимальна оцінка за практичне заняття, на тему якого вони виконані.

V. Підсумковий контроль

Рейтинг студента з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/07/Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Форма контролю – екзамен. Якщо студент успішно виконав усі запропоновані викладачем завдання й отримав остаточну оцінку не меншу, ніж 75 балів, підсумкову оцінку він отримує без складання екзамену. Така оцінка виставляється в день проведення екзамену за умови обов'язкової присутності студента. Якщо студент отримав остаточну оцінку нижчу за 75 балів або бажає підвищити рейтинг на екзамені, підсумкова оцінка визначається як сума балів, отриманих за поточний контроль (максимум 40 балів) та оцінки за екзамен (максимум 60 балів).

В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

На екзамен виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

До екзамену не допускається здобувач вищої освіти, який набрав менше ніж 20 балів за навчальну роботу впродовж семестру, не виконав і не здав практичні завдання, не відвідував без поважних причин більшу частину лекцій.

Орієнтовний перелік питань до екзамену

1. Сутність і властивості організації як об'єкта управління.
2. Організаційно-правові форми підприємств в Україні.
3. Типи і особливості діяльності господарських товариств.
4. Типи об'єднань підприємств та їх характеристика.
5. Системний підхід до управління організацією.
6. Характеристика факторів зовнішнього середовища організації.
7. Внутрішнє середовище організації.
8. Загальна структура організації.
9. Сутність, роль і порядок проектування організаційної структури управління.
10. Елементи проектування організаційної структури управління.
11. Типи і особливості бюрократичних структур управління.
12. Типи і особливості адаптивних структур управління.
13. Сутність, склад і типи виробничої структури організації.
14. Організація управління виробничою інфраструктурою підприємства.
15. Принципи управління організацією.
16. Методи управління організацією.
17. Концепція управління за цілями.
18. Система менеджменту організації.
19. Сутність, роль і особливості стратегічного менеджменту.
20. Зміст процесу стратегічного управління.
21. Типи стратегій розвитку організацій.
22. Сутність, мета і завдання фінансового менеджменту.
23. Функції фінансового менеджменту.
24. Показники фінансового стану організації.
25. Система управління персоналом організації.
26. Формування і розвиток персоналу організації.
27. Оцінювання і атестація персоналу.
28. Сутність, роль і зміст операційного менеджменту.
29. Управління матеріально-технічним постачанням і збутом на підприємстві.
30. Оперативне управління виробництвом.
31. Сутність, роль і завдання інноваційного менеджменту організації.
32. Організація інноваційного процесу на підприємстві.
33. Економічна сутність і класифікація інвестицій.
34. Сутність, завдання і функції інвестиційного менеджменту.
35. Склад і характеристика інвестиційного проекту.
36. Сутність, роль і зміст управління маркетингом в організації.
37. Планування в системі управління маркетингом.
38. Організація маркетингової діяльності на підприємстві.
39. Контроль маркетингової діяльності організації.
40. Планування розвитку діяльності організації.
41. Класифікація цілей в організації. "Дерево" цілей.
42. Зміст і особливості процесу прийняття організаційних рішень.
43. Методи прийняття управлінських рішень.
44. Сутність, роль і види управлінської інформації в організації.
45. Управління інформаційними системами.
46. Мотиваційний менеджмент у системі організації.
47. Методи мотиваційного менеджменту.
48. Управління колективами на різних стадіях розвитку організації.

49. Модель організаційного конфлікту.
50. Процес управління організаційними конфліктами.
51. Сутність, роль та складові організаційної культури.
52. Технологія формування організаційної культури.
53. Модель сучасного менеджера організації.
54. Сутність, роль і складові конкурентоспроможності організації.
55. Управління якістю продукції (послуг).
56. Управління продуктивністю в організації.
57. Управління витратами в організації.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90 – 100	Відмінно	A	відмінне виконання
82 – 89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75 – 81	Добре	C	загалом хороша робота
67 – 74	Задовільно	D	непогано
60 – 66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1 – 59	Незадовільно	Fx	необхідне перескладання

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Нормативно-правові акти

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023- XII зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 № 698-XII зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12>
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

Основна

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник /навч. посіб. Харків : ХНУМГ, 2014. 431с.
2. Мальська М.П., Білоус С.В. Менеджмент організації: теорія та практика: навч. посіб. – Київ : SBA-Print, 2019. 190 с.
3. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник / Роглев Х. Й., Левітас Г. Г., Драпушко Р. Г., Гарагонич В. В.; за заг. ред. Муніна Г. Б. Київ: Кондор- Видавництво, 2011. 443 с.
4. Менеджмент ресторанного господарства: навчальний посібник / Яцук Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. Харків: Світ Книг, 2015. 486 с.
5. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.

6. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. - 3-тє вид. Київ : Центр учб. літ., 2019. 344 с.
7. Підгірна В.Н. Менеджмент: тренінговий курс : навч.практ. Чернівці : Чернів.нац.у-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 160 с.
8. HoReCa : навч. посіб. у 3-х т. Т.1 . Готелі / Мазаракі А. А., Шаповал С. Л., Мельниченко С. В. та ін.; за ред. А. А. Мазаракі . 2-ге вид., виправл. і допов. Київ : КНТЕУ, 2017. 411 с.
9. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. у 3-х т. Т.2 : Ресторани / Мазаракі А. А., Шаповал С. Л., Мельниченко С. В. та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2017. 311с.

Додаткова

1. Адізес І. Ідеальний керівник. Чому ним неможливо стати. Київ : Наш формат, 2017. 288 с.
2. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2015. 831 с.
3. Загороднова В. Ф. Основи міжкультурної комунікації: навч. посібник. Бердянськ: БДПУ, 2018. 314 с.
4. Карсеюн В. І., М. А. Манов Менеджмент у підприємствах торгівлі та громадського харчування: Київ : Вища шк., 2011. 321 с.
5. Котлер Ф., Бергер Р., Бикхофф Н. Стратегический менеджмент по Котлеру : Лучшие приемы и методы : справочное пособие. Москва: Альпина Паблишер, 2016. 132 с.
6. Мазаракі А.А. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів / А.А. Мазаракі, О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. Харків: Фоліо, 2014. 846 с.
7. Менеджмент : навч. посіб. / кол. авт. І. О. Александров, О. В. Половян, С. В. Філіпова та ін.; за заг.ред. І. О. Александрова, К.І. Ткача. Одеса : Астропринт, 2015. 388 с.
8. Підгірна В.Н. Менеджмент: тренінговий курс : навч.практ. Чернівці : Чернів.нац.у-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 160 с.
9. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Демчук О.А. Діловий та дипломатичний протокол у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі в практиці менеджменту. *Причорноморські економічні студії: науковий журнал*. Вип.66. 2021. С. 58-63. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.66-10>
10. Kuznietsova O., Todierishko E., Tereshchuk O., Kampov N. Methodology of managing the movement of the main funds of the spa companies in the mathematica environment. *Ефективна економіка*. 2022. №9. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.9.33>
11. Maslihan O., Tereshchuk O., Kiziun A., Hutsol A. Management of quality-of-serviceproduction in the clusters of tourism and hotel-restaurant business. *Агросвіт*. 2022. № 17-18. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-1>
12. Сім управлінських навичок, що знадобляться в 2025 році. URL: <http://www.management.com.ua/tend/tend990.html> (дата звернення: 02.06.2020).

Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua/>
2. Офіційний сайт бази українського законодавства в Інтернет. URL : www.lawukraine.com.
3. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Світової Організації торгівлі - <http://www.wto.org>

5. Офіційний сайт Українського центру економічних і політичних досліджень ім. О.Разумкова. URL : www.uceps.org.
6. Офіційний статистичний сайт Євросоюзу - <http://www.europa.eu.int/comm/eurostat>
7. Офіційний статистичний сайт Державного агентства по туризму і курортам – <http://www.tourism.gov.ua>
8. Топ-менеджмент <http://topmanagement.com.ua/>