

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеський національний технологічний університет

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент готельно-ресторанного господарства

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа

Код та найменування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр та найменування галузі знань 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою університету

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою менеджменту і логістики
Одеського національного технологічного університету

РОЗРОБНИК (розробники): Каламан О. Б., доцент кафедри менеджменту і логі-
стики, доцент, доктор економічних наук
Асауленко Н. В., старший викладач кафедри мене-
джменту і логістики
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри менеджменту і логістики
Протокол від «05» __ 08 ____ 2022 р. №1

Завідувач кафедри /ПІДПИСАНО/ Ігор САВЕНКО
(підпис) Ім'я, Прізвище

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
(код та найменування спеціальності)

Голова ради /ПІДПИСАНО/ Вікторія ТКАЧ
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Гарант освітньої програми /ПІДПИСАНО/ Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено Методичною радою університету
Протокол від «30» __ 08 ____ 2022 р. №1

Секретар Методичної ради
університету /ПІДПИСАНО/ Валерій МУРАХОВСЬКИЙ
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4 стор.
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4 стор.
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти	4 стор.
1.3	Міждисциплінарні зв'язки	5 стор.
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС	5 стор.
2	Зміст навчальної дисципліни:	6 стор.
2.1	Програма змістовних модулів	6 стор.
2.2	Перелік лабораторних робіт	7 стор.
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи	7 стор.
3	Критерії оцінювання результатів навчання	8 стор.
4	Інформаційні ресурси	10 стор.

1. Пояснювальна записка

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є формування знань у здобувачів теоретичних основ та практичних навичок з організації та управління підприємствами індустрії гостинності для прийняття управлінських рішень та підвищення ефективності їх діяльності.

В результаті вивчення курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» здобувачі повинні

знати:

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

вміти:

- приймати ефективні управлінські рішення;
- аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління готельно-ресторанним комплексом;
- характеризувати основні сегменти сфери готельно-ресторанних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг гостинності;
- здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналіз процесу роботи на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні

компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»](#) та [освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалаврів](#).

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

Загальні компетентності:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни

СК 04. Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

Програмні результати навчання:

ПРН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Попередні - Економіка підприємства, Правове регулювання діяльності (Правознавство, Підприємницьке право), послідовні - Організація ресторанного господарства, Організація готельного господарства.

1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Навчальна дисципліна викладається на 2 курсі у 4 семестрі денної та заочної форми навчання

Кількість кредитів ECTS – 4, годин - 120

Аудиторні заняття, годин:				
		всього	лекції	практичні
	денна	42	26	16
заочна	16	8	8	

Самостійна робота, годин	Денна - 78	Заочна - 104
--------------------------	------------	--------------

2. Зміст дисципліни

2.1. Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1 : Теоретичні основи менеджменту, методи та функції

№ теми	Зміст теми	Денна	Заочна
1.	Менеджмент як наукова дисципліна. Сутність та основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика. Зародження науки управління. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Принципи менеджменту.	2	1
2.	Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства. Складові структури системи менеджменту готельно-ресторанного господарства. Функціональна спеціалізація управління на підприємствах індустрії гостинності.	2	-
3.	Методи менеджменту. Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання у готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-розпорядчі методи менеджменту у готельно-ресторанному господарстві. Соціально - психологічні методи менеджменту: цілі, задачі та форми.	2	1
4.	Функції менеджменту. Сутність та зміст планування як функції менеджменту. Організація як загальна функція менеджменту. Сутність та зміст мотивації як функції менеджменту. Функція контролю в менеджменті. Координаційна функція.	2	-
Всього		8	2

Змістовний модуль 2: Менеджмент готельно-ресторанного господарства

1.	Організаційні структури управління та їх типи в індустрії гостинності. Сутність організаційної структури управління та її рівні. Лінійна структура управління. Функціональна структура управління. Комбінована структура управління. Дивізійні структури управління.	2	1
2.	Операційний менеджмент готельно-ресторанного господарства. Сутність і місце операційного менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Мета, завдання та принципи операційного менеджменту. Методи операційного менеджменту. Операційна система, її місце, зміст та роль в управлінні підприємствами індустрії гостинності. Основні етапами формування системи операційного менеджменту на підприємствах індустрії гостинності. Модель операційної системи готелів і ресторанів.	2	
3.	Управлінські рішення: процес їх прийняття та реалізація. Зміст і види управлінських рішень. Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень. Стилі прийняття управлінських рішень і ефективність їх виконання.	2	1
4.	Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства. Моделі та основні концепції гостинності. Сутність детермінант сфери послуг. Сутність поняття готельний продукт. Особливості готельних послуг.	2	1
5.	Комунікації та інформаційні технології в менеджменті. Поняття і характеристика комунікацій. Види та форми комунікацій. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Інформаційні технології в уп-	2	1

	<i>равлінні готельно-ресторанним господарством.</i>		
6.	Правові основи управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. <i>Нормативно-законодавча база регулювання діяльності готельно-ресторанного господарства. Документація в роботі готельних підприємств, її види. Правила надання готельних послуг.</i>	2	-
7.	Командне лідерство у менеджменті готельно-ресторанного господарства. <i>Сутність категорій «лідерства», «команда». Стили лідерства. Теорії лідерства. Злагоджена та ефективна команда. Тімбілдинг.</i>	2	1
8.	Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. <i>Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами. Кадровий потенціал підприємств готельно-ресторанного господарства. Підбір та атестація персоналу на підприємствах індустрії гостинності. Розвиток та рух персоналу на підприємствах індустрії гостинності. Ефективність управління персоналом. Корпоративна культура в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.</i>	2	1
9.	Ефективність управління готельно-ресторанного господарства. <i>Поняття ефективність та її види. Принципи ефективного управління. Оцінка ефективності менеджменту. Основні критерії та показники оцінки ефективності управління готельно-ресторанного бізнесу.</i>	2	-
	Всього	18	6
	Разом	26	8

2.2. Перелік практичних робіт

№ з/п	Назва практичних роботи	Денна	Заочна
1	Менеджмент як наукова дисципліна. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві.	2	-
2	Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.	2	2
3	Функції менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.	2	-
4	Організаційні структури управління та їх типи в індустрії гостинності. Прийняття та реалізація управлінських рішення.	2	2
5	Комунікації та інформаційні технології в управлінні готельно-ресторанного господарства.	2	2
6	Командне лідерство в менеджменті готельно-ресторанного господарства.	2	-
7	Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	2	2
8	Ефективність управління готельно-ресторанного господарства.	2	-
	Всього	16	8

2.3. Перелік завдань до самостійної роботи

№ теми	Назва теми	денна	заочна
1.	Управління інноваційною діяльністю на підприємстві готельно - ресторанного господарства.	11	15
2.	Використання маркетингових підходів в діяльності організації готельно-ресторанного бізнесу.	11	15
3.	Особливості управлінської праці на підприємствах готельно - ресторанного господарства.	11	15
4.	Інформаційна підтримка інноваційного процесу в організації сервісних послуг на підприємствах індустрії гостинності.	11	14

5.	Використання Інтернет-технологій при просуванні послуг гостинності на ринок.	11	15
6.	Мотивація персоналу готельно-ресторанного підприємства.	11	15
7.	Розробка та реалізація управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства в умовах ринкового середовища.	12	15
	Всього	78	104

3. Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий - екзамен

Нарахування балів за виконання змістовних модулів

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
	min д/з	max д/з	денна			заочна		
			Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ЗАЛКОВИЙ КРЕДИТ								
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту, методи та функції								
Робота на лекціях	2/5	4/7,5	4	8	16	2	10	15
Робота на практичних заняттях	3/10	5/15	3	9	15	1	10	15
Опрацювання тем, не винесених на лекції	5	10	-	-	-	2	10	20
Виконання індивідуальних завдань	13	19	1	13	19	-	-	-
Проміжна сума				30	50		30	50
Модульний контроль у поточному семестрі			1	30	50	1	30	50
Оцінка за змістовий модуль 1	-	-	-	60	100		60	100
Змістовий модуль 2. Організація менеджменту в готельно-ресторанному господарстві								
Робота на лекціях	1/ 2,5	2/3,5	9	9	18	6	14	20
Робота на практичних заняттях	2/5	3/7	5	10	15	3	10	21
Опрацювання тем, не винесених на лекції	2	4	-	-	-	3	6	12
Виконання індивідуальних завдань	11	17	1	11	17	-	-	-
Проміжна сума				30	50		30	50
Модульний контроль у поточному семестрі			1	30	50	1	30	50
Оцінка за змістовий модуль 2	-	-	-	60	100		60	100
Можливість отримання додаткових балів								
Рейтинг за творчі здобутки студентів	0	10	-	0	10	-	0	10

Критерії оцінювання до модульних контрольних робіт та екзамену

Модульні контрольні роботи складаються з відповідей на 2 теоретичні питання та розв'язання 10 тестів.

Таблиця 1

Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	30	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 15 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання тестів	20	За кожний правильний тест – 2 бали
	Разом	50	

Таблиця 2

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
15 - 12	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вміє аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал
11 - 8	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
7 - 4	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
3 - 0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Екзаменаційний білет складається з відповідей на 2 теоретичні питання.

Таблиця 3

Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	50	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 25 балів за кожну відповідь)
	Разом	50	

Таблиця 4

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
25 - 20	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вміє аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал

19 - 14	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
13 - 8	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
7 - 0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

4. Інформаційні ресурси Базові (основні):

1. Менеджмент ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Вид. 2-е, стер. – Харків : Світ Книг, 2019. – 486 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 483-485. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1344932>
2. Організація готельно-ресторанної справи [Текст] : навч. посіб. / В. Я. Брич, І. О. Бансва, М. Ю. Барна та ін. ; за заг. ред. В. Я. Брича ; Тернопіл. нац. екон. ун-т. – Київ : Ліра-К, 2021. – 484 с. – Бібліогр.: с. 472-482. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736956>
3. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст] : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 336 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 238-250. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736473>
4. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти [Текст] : навч. посіб. / Х. Й. Роглев, Г. Г. Левітас, Р. Г. Драпушко, В. В. Гарагонич ; під заг. ред. Г.Б. Муніна; Мукачів. держ. ун-т. – Київ : Кондор, 2011. – 443 с. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT-cnv.BibRecord.71648>
5. Конспект лекцій з дисципліни "Менеджмент готельно-ресторанного господарства" [Електронний ресурс] : для студентів спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання / О. Б. Каламан ; Каф. менеджменту і логістики. – Одеса : ОНАХТ, 2019. – Електрон. текст. дані: 75 с. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT-cnv.BibRecord.165766>

Додаткові:

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 02.03.2015, ВВР, 2015, N 23, ст.158.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування.
4. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.:Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення і словник (ISO 9001:2015, IDT).
7. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT).
8. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT).
9. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
10. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – Постанова КМУ

№ 803 від 29.07.2009.

11. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг – Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04.
12. Готельна справа / Арпуль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Кондор. 2021. - 300 с.
13. Економіка ресторанного господарства : навч. посібник рекомендовано МОН України/ Н. О. Власова [та ін.] ; ХДУХТ. – Вид. 2-ге, стер. – Х., 2019. – 389 с.
14. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с.
15. Менеджмент: навч. посіб./Н. С. Краснокутська, О. М. Нашекіна, О. В. Замула та ін. – Харків: «Друкарня Мадрид», 2019. – 231 с.
16. Менеджмент організацій: навч. посіб./Укладачі Л. Є. Довгань, І. П. Малик, Г. А. Мохоцько, М. В. Шкробот. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2017. – 271 с.
17. Психологія тімбілдингу : навчальний посібник / О. Г. Романовський, В. В. Шаполова, О. В. Квасник, Т. В. Гура ; за заг. ред. О. Г. Романовського, С. В. Калашникової. – Харків : Друкарня «Мадрид», 2017. – 92 с.
18. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія : підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. – 320 с.
19. Скопень М. М., Сукач М. К., Будя О.П. та ін. Інформаційні системи і технології в готельно - ресторанному та туристичному бізнесі:підручник/За ред. Д.т.н., проф. М. К. Сукача. – К.: Видавництво Ліра – К, 2017. - 768 с.
20. Файнзібельт Л. С., Жуковська О. А., Якимчук В. С. Теорія прийняття рішень: підручник. Київ: Освіта України, 2018. - 246 с.
21. Ходаківський Є. І. Психологія управління : підручник [Електронний ресурс] / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. – [5-ге вид., переробл. і допов.]. – Київ: Центр учбової літератури, 2016. – 492 с. – Режим доступу: http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/4982/1/Psykholohiia_upravlinnia.pdf.
22. Конспект лекцій з курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для здобувачів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» ступінь вищої освіти «бакалавр» денної та заочної форми навчання / Укладачі: Каламан О. Б., Асауленко Н. В. – Одеса: ОНАХТ, 2021. - 123 с.
23. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для здобувачів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» ступінь вищої освіти «бакалавр» денної та заочної форми навчання / Укладачі: Каламан О. Б., Асауленко Н. В. – Одеса: ОНАХТ, 2021. - 16 с.
24. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи з курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для здобувачів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» ступінь вищої освіти «бакалавр» денної та заочної форми навчання / Укладачі: Каламан О. Б., Асауленко Н. В. – Одеса: ОНАХТ, 2021. – 14 с.
25. Швець Ф. Д. Корпоративне управління: навч.посіб. Рівне: НУВГП, 2017. – 320 с.
26. Hotel operations management/ David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Miller. - Boston: Person, 2017. - 595 p.
27. Introduction to human resource management in tourism and hospitality industry/ Rozila Ahmad, Nurhazani Mohd Shariff. UUM Press, 2019. - 142 p.
28. Operations management in the hospitality industry/ P. Szende, Alec N. Dalton, M. Yoo. Emerald Group Publishing, 2021. - 280 p.
29. Strategic management for hospitality and tourism/Fevzi Okumus, Levent Altinay, Prakash Chathoth, Mehmet Ali Koseglu. Routledge, 2020. – 356 p.