

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини  
Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти  
Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Завідувач кафедри



І. М. Поворознюк  
«24» серпня 2023 року

## ***РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ***

# **ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ**

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»  
перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Робоча програма «Основи гостинності» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Розробники:

Поворознюк І. М. к. е. н., доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Литвин О. В. старший викладач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Завідувач кафедри



Поворознюк І.М.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії  
Навчально-наукового інституту  
економіки та бізнес-освіти



(Пачева Н.О.)

(підпис)

Пролонговано:

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_  
(підпис) (ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_  
(підпис) (ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_  
(підпис) (ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_  
(підпис) (ПІБ)

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	українська
Загальний обсяг у кредитах ЄКТС / годинах	4/120	4/120
Курс	I	I
Семестр	1	1
Кількість змістових модулів із розподілом:	2	2
Обсяг кредитів	4	4
Обсяг годин, у тому числі:		
Аудиторні:	60	16
Лекційні	30	8
Практичні	30	8
Лабораторні		
Самостійна робота	50	94
Індивідуальні завдання	10	10
Форма семестрового контролю	Екзамен	Екзамен

### 1. Опис навчальної дисципліни

## **2. Мета й завдання навчальної дисципліни**

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Основи гостинності» є формування у студентів, майбутніх фахівців індустрії гостинності, узагальнюючого розуміння основ гостинності, оволодіння професійними знаннями, навичками та вміннями щодо організації виробничих процесів підприємств сфери обслуговування.

**Основними завданнями вивчення дисципліни є:**

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

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.

## **3. Результати навчання за дисципліною**

**Очікувані результати навчання:**

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 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

## **4. Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовний модуль І.**

#### **Організація обслуговування в готельному господарстві**

##### **Тема 1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві**

Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Готель та готельні послуги: сутність понять, види та особливості. Готельний продукт як комплекс послуг. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії України.

## **Тема 2. Історія розвитку підприємств готельного господарства**

Розвиток індустрії гостинності в Європі. Розвиток американської індустрії гостинності. Розвиток готельного господарства України.

## **Тема 3. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства**

Основні чинники типізації підприємств готельного господарства. Особливості класифікації готельних підприємств.

## **Тема 4. Характеристика приміщень готельних підприємств**

Склад приміщень готельних підприємств. Функціональна організація приміщень готельного господарства. Організація приміщень житлової групи готельного господарства. Організація приміщень дня побутового обслуговування. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства

## **Тема 5. Характеристика приміщень готельних підприємств**

Склад приміщень готельних підприємств. Функціональна організація приміщень готельного господарства. Організація приміщень житлової групи готельного господарства. Організація приміщень дня побутового обслуговування. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства

## **Тема 6. Організація праці на підприємствах готельного господарства**

Структура персоналу готельного підприємства. Основи організації праці персоналу готельного підприємства.

## **Змістовний модуль II.**

### **Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства**

## **Тема 7. Класифікація закладів ресторанного господарства**

Поняття ресторанного господарства. Різновиди закладів ресторанного господарства.

## **Тема 8. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства**

Функціональні особливості приміщень. Класифікація столового посуду та характеристика білизни.

## **Тема 9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства**

Загальна характеристика методів і форм обслуговування. Призначення та особливості складання меню. Організація обслуговування банкетів та прийомів. Особливості обслуговування іноземних туристів.

**Тема 10. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства**

Кадровий склад персоналу ресторанного підприємства. Вимоги техніки безпеки щодо роботи персоналу ресторанного господарства.

**Тема 11. Новітні технології в ресторанному господарстві**

Кухня – фьюжн. Молекулярна кулінарія. Новітні методи оформлення страв.

**Тема 12. Освіта та кар'єра готельно-ресторанному бізнесі**

Особливості професії, фахові компетенції та тенденції ринку праці. Готельно-ресторанний бізнес у портретах видатних організаторів.

## 5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	пр	с.р.	інд		л	пр	с.р.	інд
<b>Змістовний модуль I. Організація обслуговування в готельному господарстві</b>										
Тема 1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	8	2	2	4			2	2	7	
Тема 2. Історія розвитку підприємств готельного господарства	8	2	2	4					8	
Тема 3. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	13	4	4	5					8	
Тема 4. Характеристика приміщень готельних підприємств	8	2	2	4			2	2	8	
Тема 5. Характеристика приміщень готельних підприємств	8	2	2	4					8	
Тема 6. Організація праці на підприємствах готельного господарства	12	4	4	4					8	
<b>Разом за ЗМ 1</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>25</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	
<b>Змістовний модуль II. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства</b>										
Тема 7. Класифікація закладів ресторанного господарства	8	2	2	4					8	
Тема 8. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства	8	2	2	4			2	2	7	
Тема 9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства	12	4	4	4					8	
Тема 10. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства	9	2	2	5			2	2	8	
Тема 11. Новітні технології в ресторанному господарстві	8	2	2	4					8	
Тема 12. Освіта та кар'єра готельно-ресторанному бізнесі	8	2	2	4					8	
<b>Разом за ЗМ 2</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>25</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	
<b>ІНДЗ</b>	<b>10</b>						<b>10</b>			
<b>Разом</b>	<b>120</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>50</b>			<b>8</b>	<b>8</b>	<b>94</b>	

## 6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	К-сть годин	
		(денна форма)	(заочна форма)
1.	Тема 1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2	2
2.	Тема 2. Історія розвитку підприємств готельного господарства	2	
3.	Тема 3. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	4	
4.	Тема 4. Характеристика приміщень готельних підприємств	2	2
5.	Тема 5. Характеристика приміщень готельних підприємств	2	
6.	Тема 6. Організація праці на підприємствах готельного господарства	4	
7.	Тема 7. Класифікація закладів ресторанного господарства	2	2
8.	Тема 8. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства	2	
9.	Тема 9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства	4	
10.	Тема 10. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства	2	2
11.	Тема 11. Новітні технології в ресторанному господарстві	2	
12.	Тема 12. Освіта та кар'єра в готельно-ресторанному бізнесі	2	
	Всього	30	8

## 7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачено навчальним планом

## 8. Самостійна робота

Виконання самостійних завдань є одним з основних завдань вищої школи щодо реалізації в Україні принципів і завдань Болонського процесу. Завдання для самостійної роботи є необхідним науково-методичним супроводженням викладання господарського законодавства для студентів НН інституту економіки та бізнес-освіти.

Під час самостійної роботи студенту пропонуються наступні види завдань для опанування матеріалу з конкретної теми курсу:

– вивчити матеріали тем та продумати відповіді на питання для самоконтролю;

– підготувати реферат, есе або тези виступу під час аудиторного заняття.



№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		(денна форма)	(заочна форма)
1.	Тема 1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	4	7
2.	Тема 2. Історія розвитку підприємств готельного господарства	4	8
3.	Тема 3. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	5	8
4.	Тема 4. Характеристика приміщень готельних підприємств	4	8
5.	Тема 5. Характеристика приміщень готельних підприємств	4	8
6.	Тема 6. Організація праці на підприємствах готельного господарства	4	8
7.	Тема 7. Класифікація закладів ресторанного господарства	4	8
8.	Тема 8. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства	4	7
9.	Тема 9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства	4	8
10.	Тема 10. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства	5	8
11.	Тема 11. Новітні технології в ресторанному господарстві	4	8
12.	Тема 12. Освіта та кар'єра в готельно-ресторанному бізнесі	4	8
	Разом	50	94

## 9. Індивідуальні завдання

Під час вивчення дисципліни студенти виконують індивідуальне навчально-дослідне завдання.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (далі ІНДЗ) необхідне для систематизації, закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок. ІНДЗ дозволяє опанувати студентам необхідними навичками при рішенні конкретних практичних завдань.

Цілями виконання ІНДЗ є: закріплення, поглиблення й узагальнення знань, отриманих студентами на теоретичних і практичних заняттях.

При виконанні ІНДЗ студент повинен продемонструвати вміння в сфері навчально-дослідної діяльності, уміння аналізу і синтезу інформаційних матеріалів по темі.

ІНДЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення підсумкового практичного заняття по дисципліні.

### **Індивідуальні навчально-дослідні завдання:**

1. Аналіз розвитку готельного та ресторанного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного та ресторанного господарства в місті Умані.
3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
13. Класифікація закладів ресторанного господарства за різними ознаками.
14. Класифікація послуг ресторанного господарства та їх характеристика.
15. Відмінні особливості ресторанів різних класів.
16. Характеристика кафе як типу закладу ресторанного господарства.
17. Характеристика ресторану як типу закладу ресторанного господарства.
18. Характеристика бару як типу закладу ресторанного господарства.
19. Характеристика закускової як типу закладу ресторанного господарства.
20. Класифікація виробничих процесів обслуговування в підприємствах харчування.
21. Особливості організації обслуговування на підприємствах харчування туристських комплексів.
22. Технологія обслуговування туристів на підприємствах харчування – важлива частина туристського менеджменту.
23. Структура системи підприємств харчування.
24. Технологічні процеси на підприємствах харчування.
25. Підприємства харчування з повним технологічним циклом.
26. Особливості технологічного процесу обслуговування іноземних туристів.

### **10. Методи навчання**

Методи навчання: лекції з використанням сучасних інформаційних технологій, інтерактивні методи в процесі обговорення питань семінарського заняття.

Методи оцінювання: поточне оцінювання під час семінарських занять, тести, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, ІНДЗ.

## 11. Методи контролю

Поточне оцінювання під час семінарських занять, контрольна робота, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, тестовий контроль.

Навчальні дослідження студента з усіх видів виконаних робіт оцінюються кількісно відповідно до шкали, наведеної у «Тимчасовому положенні про організацію навчального процесу в кредитно-модульній системі підготовки фахівців» в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини.

## 12. Критерії оцінювання результатів навчання

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на семінарських заняттях, оцінювання контрольних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань, тести, ситуаційні задачі.

Оцінка за шкалою ECTS	Визначення	Оцінка за національною системою	Оцінка за системою в УДПУ
A	<b>ВІДМІННО</b> Студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію (наукова література, газетно-журнальні публікації, Інтернет, мультимедійні програми тощо), виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили.	5 (відмінно)	90-100
B	<b>ДУЖЕ ДОБРЕ</b> Студент вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультацій з викладачем; виконує творчі завдання.	4 (добре)	82-89
C	<b>ДОБРЕ</b> Студент знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча їй і бракує власних суджень. Студент здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.		75-81

<b>D</b>	<b>ЗАДОВІЛЬНО</b> Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.	<b>3</b> (задовільно)	<b>69-74</b>
<b>E</b>	<b>ДОСТАТНЬО</b> Студент має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабо орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.		<b>60-68</b>

### 13. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Враховуючи те, що питома вага оцінки кожного з видів навчальної роботи студента у підсумковій оцінці визначається виходячи із їх вагомості у теоретичній та практичній підготовці фахівця, структури та змісту навчальної дисципліни, кількість балів розподілено так:

#### Розподіл балів, які отримують студенти з навчальної дисципліни «Основи гостинності»

Змістовий модуль I								Змістовий модуль II								ІНДЗ	ПК	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	МК	T7	T8	T9	T10	T11	T12	МК					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	15	100	

#### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка в ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
75–81	C		
69–74	D	задовільно	
60–68	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 14. Рекомендована література

### Основна

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навчальний посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 381с.
2. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2016. 34с.
3. Джинджоян, В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посіб. Київ : Каравела, 2022. 339 с.
4. Джога, О. В. Організація та обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч.- метод. посіб. для самостійної роботи студ. Умань : Візаві, 2021. 150 с.
5. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2017. 367с.
6. Круль Г., Заячук О. К Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
7. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К. : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
8. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика) : підручник. К. : «Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
9. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 472 с.
10. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін.. Х. : Світ Книг, 2015. 485 с.
11. Нечаюк, Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 343с.
12. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
13. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб.: уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2020. 192 с.
14. Русавська, В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. посіб. / 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Ліра-К, 2020. 279 с.
15. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. К. : Альтепрес, 2017. 446с.

### Допоміжна

1. Закон України «Про туризм» (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – №31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом №222-VIII ( 222-19 ) від02.03.2015, ВВР, 2015, №23, с.158).

2. ДСТУ4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
4. ДСТУ4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
5. ДСТУ4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Від01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
7. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина2. Настанови щодо послуг.
8. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. №19. К., 2004.
9. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ №219 від 24. 07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
10. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: затв. МОН України як підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін.. К. : Ліра-К, 2017. 763с.
11. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посібник : рек. МОНмолодьспорту України як навч. посібник для студ. ВНЗ / Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова та ін. Х. : Світ книг, 2018. 287с.
12. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства: навч. посібник / [Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька та ін.; за заг. ред. Н. О. П'ятницької, Н. М. Зубар ; Київський університет туризму, економіки і права. – Вид. 2-ге, переробл. і допов. К. : КУТЕП, 2016. 406с.
13. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник : Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.

## 15. Інформаційні ресурси

1. ЛигаЗакон: веб-сайт: URL: [www.liga.net](http://www.liga.net)
2. Нормативні акти України веб-сайт: URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).
3. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу: веб-сайт: URL: [www.towd.com](http://www.towd.com).
4. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами: веб-сайт: URL: [www.123world.com/index.html](http://www.123world.com/index.html).
5. Прем'єр Готель: веб-сайт: URL: <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
6. Нормативні акти України: веб-сайт: URL: <http://world-v-tourism.com>.
7. Офіційний сайт компанії «Ресторатор Україна»: веб-сайт: URL: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>
8. Сервер Верховної Ради України: веб-сайт: URL: <http://www.rada.gov.ua>.
9. Сайт з питань ресторанного бізнесу веб-сайт: URL: <http://www.ukrbiz.net>.