ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

галузь знань 07 „Управління та адміністрування”

спеціальність 073 „Менеджмент ”

рівень освіти бакалавр

Робоча програма з дисципліни «Менеджмент в сфері обслуговування» для студентів за спеціальністю 073 Менеджмент

8-й с. (денна форма навчання)

Розробник: к. н. держ. упр., доцент кафедри економіки та менеджменту Криштанович С. В.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри економіки, менеджменту

Протокол від "10" грудня 2020 року № 5

Завідувач кафедри економіки, менеджменту

(_Павленчик Н. Ф.)

(підпис) (прізвище та ініціали)

© Криштанович С. В.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Спеціальність, рівень вищої освіти</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Кількість кредитів – 5</td><td></td><td colspan="2" rowspan="2">Нормативна
(цикл професійної та практичної підготовки)</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>Модулів</td><td rowspan="5">Спеціальність
(професійне спрямування):
073 Менеджмент</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів</td><td>4-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td>Індивідуальне науково-дослідне завдання</td><td colspan="2">семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин – 150</td><td>8-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Тижневих годин для денної форми навчання:
- аудиторних – 4
- самостійної роботи студента – 4</td><td rowspan="11">Освітньо-кваліфікаційний рівень:
бакалавр</td><td>30</td><td>8</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семінарські</td></tr>
<tr><td>20</td><td>8</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>100 год.</td><td>134</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: залік</td></tr>
</table>

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання навчального дисципліни «Менеджмент в сфері обслуговування» є засвоєння студентами основ управлінської діяльності, маркетингового інструментарію, а також розуміння специфіки управління сервісним підприємством.

Завданням курсу є вивчення теоретичних основ менеджменту; розуміння специфіки менеджменту й маркетингу підприємств сервісу; формування й розвиток навичок у роботі у групі та ухваленні колективних рішень; розвиток здатностей до самостійного пошуку й аналізу інформації; набуття навичок у системному підході до ставлення та вирішення управлінських завдань; виявлення особливостей в управлінні організаціями різної форми власності, що представляють сферу обслуговування; розвиток навичок у веденні аргументованої дискусії та презентації проекту.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- основні поняття, основи теорії менеджменту;
- загальні закономірності менеджменту;
- принципи менеджменту у сфері обслуговування;
- функції менеджменту у сфері обслуговування;
- нормативно-правові основи менеджменту в сфері обслуговування;
- інформаційні та комунікативні технології менеджменту у сфері обслуговування;
- культурну політику в Україні й перспективні напрями її розвитку;
- типові процедури й рішення з управління кадрами;
- підходи до реалізації альтернативних моделей управління;
- способи залучення й акумулювання позабюджетних коштів;
- систему обліку, звітності й контролю, застосовуваних в установах
- сфери послуг;
- організацію управлінської праці керівника;

вміти:

- усвідомлювати понятійний апарат менеджменту сфери управлінських рішень у сервісній діяльності;
- застосовувати планування в управлінні сферою обслуговування;
- визначати організаційні відносини на підприємствах сфері обслуговування;
- здійснювати мотивацію, стимулювання праці у сфері обслуговування;
- здійснювати контроль за менеджментом у сфері обслуговування;
- управляти персоналом підприємства сфери обслуговування;
- усвідомлювати принципи стратегічного менеджменту у сфері обслуговування;
- використовувати методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

Тема 1. Особливості й основні проблеми менеджменту у сфері обслуговування

Тема 2. Планування у сфері обслуговування

Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери обслуговування

Тема. 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері обслуговування

Тема 5. Контроль як функція менеджменту у сфері обслуговування

Тема 6. Управління персоналом клієнто- орієнтованої організації
Тема 7. Стратегічний менеджмент у сфері обслуговування
Тема 8. Управління сервісними операціями
Тема 9. Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування
Тема 10. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин*											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	с	інд	с.р.		л	п	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Менеджмент в сфері обслуговування												
Тема 1. Особливості й основні проблеми менеджменту у сфері обслуговування	14	2	-	2	-	10	14	2	-	-	-	12
Тема 2. Планування у сфері обслуговування	16	4	-	2	-	10	14	-	-	2	-	12
Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери обслуговування	16	4	-	2	-	10	14	-	-	-	-	14
Тема. 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері обслуговування	14	2	-	2	-	10	14	-	-	-	-	14
Тема 5. Контроль як функція менеджменту у сфері обслуговування	16	4	-	2	-	10	14	2	-	-	-	12
Тема 6. Управління персоналом клієнто-орієнтованої організації	16	4	-	2	-	10	14	-	-	2	-	14
Тема 7. Стратегічний менеджмент у сфері обслуговування	16	4	-	2	-	10	16	2	-	-	-	14
Тема 8. Управління сервісними операціями	14	2	-	2	-	10	16	-	-	2	-	14
Тема 9. Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування	14	2	-	2	-	10	16	2	-	-	-	14
Тема 10. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності	14	2		2		10	16	-		2		14
Усього годин модулем	**150**	**30**	**-**	**20**	**-**	**100**	150	8	-	8	-	134

5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Тема 1. Особливості й основні проблеми менеджменту у сфері обслуговування	2	
2	Тема 2. Планування у сфері обслуговування	2	2
3	Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери обслуговування	2	
4	Тема. 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері обслуговування	2	
5	Тема 5. Контроль як функція менеджменту у сфері обслуговування	2	
6	Тема 6. Управління персоналом клієнто- орієнтованої організації	2	2
7	Тема 7. Стратегічний менеджмент у сфері обслуговування	2	
8	Тема 8. Управління сервісними операціями	2	2
9	Тема 9. Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування	2	
10	Тема 10. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності	2	2
Разом		**20**	**8**

6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
(не передбачено)

7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ
(не передбачено)

8. САМОСТІЙНА РОБОТА*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Тема 1. Особливості й основні проблеми менеджменту у сфері обслуговування	10	12
2	Тема 2. Планування у сфері обслуговування	10	12
3	Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери обслуговування	10	14
4	Тема. 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері обслуговування	10	14
5	Тема 5. Контроль як функція менеджменту у сфері обслуговування	10	12
6	Тема 6. Управління персоналом клієнто- орієнтованої організації	10	14
7	Тема 7. Стратегічний менеджмент у сфері обслуговування	10	14
8	Тема 8. Управління сервісними операціями	10	14
9	Тема 9. Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування	10	14

10	Тема 10. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності	10	14
Разом		**100**	134

(* - самостійна робота передбачає опрацювання лекційного матеріалу і підготовку до семінарських та практичних занять

9. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ
(для студентів, які навчаються за графіком сприяння)

- Матеріали самопідготовки;
- Самостійні роботи (реферати) на тему:

1. Суть менеджменту. Теорія управління.
2. Задачі і цілі менеджменту в сфері обслуговування. Механізм менеджменту.
3. Предмет та функції менеджменту в сфері обслуговування.
4. Методи менеджменту у сфері обслуговування.
5. Система менеджменту в сфері обслуговування, об'єкт та суб'єкт управління.
6. Різновиди менеджменту у сфері обслуговування: стратегічний, програмний, організаційний, персонал-менеджмент, інноваційний.
7. Технологія створення організацій у сфері обслуговування.
8. Процедура вибору організаційно-правової структури.
9. Установчі документи організацій, розробка статуту, проведення загальних зборів засновників. Засновницький договір та Статут.
10. Державна реєстрація, виготовлення печатки, поставлення на облік в органі державної статистики, податковому органі та позабюджетних фондах.
11. Відкриття розрахункового рахунку.
12. Керівництво і його стилі, лідерство. Теорії лідерства.
13. Суть, види і характеристики колективів.
14. Формування та розвиток колективу. Людина та організаційне оточення.
15. Влада та особистий вплив на підлеглих. Влада, її форми і джерела.
16. Формальні та неформальні групи.
17. Управління конфліктними ситуаціями. Міжособистісні і міжгрупові конфлікти.
18. Сутність та види планування. Планування, як функція менеджменту.
19. Суть, завдання і принципи планування.
20. Види внутрішнього планування та їх зв'язок.
21. Стратегічне планування. Методологія та етапи стратегічного планування.
22. Розроблення загальної та функціональної стратегій організації. Проблеми та особливості застосування стратегічного планування.
23. Бізес-планування в сфери обслуговування.
24. Управління реалізацією планів. Оцінювання планів.
25. Інформація як предмет, засіб та продукт праці менеджменту.
26. Зміст інформаційного забезпечення менеджменту у сфері обслуговування.
27. Комунікації в менеджменті, їх суть та роль в системі управління.

28.Комунікаційний процес, його елементи та етапи.
29.Види організаційних комунікацій. Комунікаційні мережі.
30.Способи комунікацій. Комунікаційні канали і сфери їх використання.
31.Міжособистісні комунікації. Комунікаційні перешкоди і засоби їх подолання.
32.Управлінські рішень. Методи прийняття управлінських рішень.
33. Раціональне використання кадрових ресурсів.
34. Система, цілі та ефективність керування персоналом.
35. Основні аспекти планування робіт з персоналом та оптимізація чисельності персоналу.
36. Команда та командне планування.
37. Форми моральної мотивації праці у сфері обслуговування.
38.Місце контролю в системі управління.
39.Види управлінського контролю. Суть та етапи процесу контролювання.
40.Система контролю та умови її ефективного функціонування.
41.Інструменти контролю.
42.Фінансовий, виробничий і маркетинговий контроль.
43.Лінійний, функціональний та операційний контроль.
44.Процес контролювання поведінки працівників.

10. Методи навчання

Під час вивчення навчальної дисципліни використовуються такі методи:

- лекції із застосуванням технічних засобів (мультимедійний проектор), лекції-тренінги, лекції-дискусії;

- семінарські заняття, які головним чином спрямовані на дискусію навколо попередньо визначених тем. На заняттях використовуються різні методи навчання з метою закріплення знань, а саме методи «мозковий штурм», «круглий стол», «спір», «диспут» тощо. Також на заняттях виконуються ситуативні вправи, наближені до реальних подій, що надає можливість студентам здійснювати управлінські функції більш відповідально.

Лекційна форма навчання поєднується з різними видами практичних та семінарських занять, на яких закріплюються і поглиблюються одержані на лекціях знання, що сприяє виробленню вмінь та навичок практичної діяльності. Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з науковою літературою та нормативними актами з питань управління розвитком та проектами в туризмі.

11. Методи контролю

Оцінювання якості знань студентів, в умовах організації навчального процесу за кредитно-модульною системою здійснюється шляхом поточного,

модульного і підсумкового (семестрового) контролю за 100-бальною шкалою оцінювання, за шкалою ECTS та національною шкалою оцінювання.

Поточний контроль – це оцінювання навчальних досягнень студента (рівень теоретичних знань та практичні навички з тем) під час проведення аудиторних занять (семінарських, практичних), організації самостійної роботи та активності студента на занятті.

Поточний контроль реалізується у формі опитування, тестування, експрес-контролю, контролю засвоєння навчального матеріалу, запланованого на самостійне опрацювання студентом тощо. При цьому студент набирає бали за роботу на практичних заняттях, виконання самостійної та індивідуальної роботи. Студенти, які брали участь у науковій діяльності, отримують додаткові бали.

Підсумковий контроль проводиться у формі семестрового екзамену (відповіді на питання (письмові, тестові).

Залікові вимоги

1. Сутність, необхідність і сучасні підходи до визначення поняття «менеджмент обслуговування».
2. Особливості менеджменту у сфері обслуговування і їхній вплив на систему управління підприємством.
3. Складові частини менеджменту на підприємствах сфери обслуговування.
4. Планування та ставлення цілей в організаціях сфери обслуговування.
5. Види, принципи й етапи планування.
6. Методи планування у сфері обслуговування
7. Організаційний процес та організаційні відносини в організаціях сфери обслуговування.
8. Розподіл праці та види департаменталізації.
9. Властивості, характеристики й типи організаційних структур.
10. Механістичні структури у сфері обслуговування.
11. Органічні структури у сфері обслуговування.
12. Мотивація як функція менеджменту.
13. Зв'язок мотивації та стимулювання праці.
14. Теорії трудової мотивації та їхнє практичне значення.
15. Форми й системи оплати праці на підприємствах сфери обслуговування.
16. Поняття та види контролю.
17. Основні етапи контрольного циклу.
18. Контроль за людськими ресурсами.
19. Особливості контролю за комерційними та некомерційними послугами.
20. Планування роботи з персоналом. Відбір персоналу. Адаптація персоналу.
21. Оцінювання результативності персоналу в організації.

22. Професійне навчання. Управління кар'єрою.
23. Оцінювання ефективності управління персоналом.
24. Поняття стратегічного менеджменту. Сутність стратегії.
25. Класифікація стратегій.
26. Основні методи розроблення стратегій.
27. Організаційний потенціал фірми. Основні одиниці аналізу.
28. Реалізація стратегій. Оцінювання стратегій.
29. Прогнозування попиту на послуги.
30. Управління запасами у сфері обслуговування.
31. Управління транспортним обслуговуванням.
32. Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування.
33. Мета й завдання стратегічного менеджменту у сфері обслуговування.
34. Механізм і порядок формування стратегій у сфері обслуговування.
35. Класифікація стратегій у розвитку діяльності підприємств сервісу.
36. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності.

12. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Форма навчання	Поточний контроль та самостійна робота											
	МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ										НР	Сума
	Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10		
Денна (усього балів)	**0-5**	**0-5**	**0-5**	**0-25**	**0-5**	**0-5**	**0-5**	**0-5**	**0-5**	**0-25**	**10**	**100**
Опитування	0-2	0-2	0-2	0-22	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-22		
Конспекти самопідготовки	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1		
Самостійні роботи	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2		
Заочна (усього балів)	**0-4**	**0-24**	**0-4**	**0-4**	**0-4**	**0-24**	**0-4**	**0-4**	**0-4**	**0-24**	**-**	
Опитування	-	0-20	-	-	-	0-20	-	-	-	0-20		
Конспекти самопідготовки	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1		
Самостійні роботи	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3		

Якщо студент отримав менше 18 балів він не допускається до підсумкового (семестрового) контролю доки не ліквідує поточну модульну заборгованість.

У випадку отримання менше 61 балу за результатами семестрового контролю, студент здійснює обов'язкове перескладання екзамену.

Самостійна робота – форма організації навчального процесу, яка передбачає виконання завдань здобувачем вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Індивідуальна робота - форма організації навчального процесу, яка забезпечує реалізацію творчих можливостей здобувача вищої освіти через індивідуально спрямований розвиток його здібностей, науково-дослідну роботу і творчу діяльність.

Наукова робота – виконане під керівництвом викладача наукове дослідження тієї чи іншої проблеми, яке відповідає науковим принципам, має певну структуру, містить результати власного пошуку, власні висновки.

Екзамен (залік) – форма підсумкового контролю засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни за семестр, що проводиться як контрольний захід під час екзаменаційної сесії.

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

<table>
<tr><td rowspan="2">Сума балів</td><td rowspan="2">Оцінка ECTS</td><td colspan="2">Оцінка за національною шкалою</td></tr>
<tr><td>для екзамену</td><td>для заліку</td></tr>
<tr><td>90-100</td><td>A</td><td>відмінно</td><td rowspan="5">зараховано</td></tr>
<tr><td>82-89</td><td>B</td><td rowspan="2">добре</td></tr>
<tr><td>75-81</td><td>C</td></tr>
<tr><td>68-74</td><td>D</td><td rowspan="2">задовільно</td></tr>
<tr><td>61-67</td><td>E</td></tr>
<tr><td>35-60</td><td>FX</td><td rowspan="2">незадовільно</td><td rowspan="2">не зараховано</td></tr>
<tr><td>0-34</td><td>F</td></tr>
</table>

13. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

3. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: http://repository.ldufk.edu.ua/

14. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Економічна теорія: навч. посіб. / [Л. С. Шевченко та ін.] ; за заг. ред. дра екон. наук, проф. Л. С. Шевченко ; Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. - Харків : Право, 2016. - 267 с.

2. Жданова О. Основи управління сферою фізичної культури і спорту : навч. посіб. / Ольга Жданова, Любов Чеховська. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 244 с.

3. Кожушко, Л. Ф., Кузнецова, Т. О., Судук, О. Ю. Основи менеджменту і маркетингу. – Рівне : НУВГП, 2016 – 291 с.

4. Професійні комунікації : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.

5. Психологія конфлікту: комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / уклад. М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.

6. Психологія управління: курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія» / укладач О.С. Юрков. – Мукачево: МДУ, 2017. - 179 с.

7. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник / М. І. Копитко, Л. М. Томаневич. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – 128 с.

8. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник / Т. О. Чистіліна. – ЦУЛ, 2017. – 304 с.

Допоміжна:

1. Криштанович С. Менеджмент і маркетинг у фізичній культурі і спорті : навч. посіб. / Світлана Криштанович, Володимир Холявка. – Львів : ЛДУФК, 2018. – 176 с.

2. Криштанович С. Спортивний менеджмент : навч. посіб. / Світлана Криштанович. – Львів : ЛДУФК, 2020. – 208 с.

3. Кузнецова Т.О., Янковська Л.А., Савіна Н.Б., Семчук Ж.В., Менеджмент. Теорія та практика. Навчальний посібник. - 2013 – 293 с.

4. Кухтій А. Особливості структурних змін в системі управління фізичною культурою та спортом в сучасній Україні / Андрій Кухтій // Молода спортивна наука України : зб. наук ст. з галузі фіз. культури та спорту. – Львів, 2000. – Вип. 4. – С. 78–79.

5. Готельно-ресторанна справа : анот. бібліогр. покажч. [Електронний ресурс] / уклад. Ірина Свістельник. – Львів : [б. в.], 2017. – 21 с.

6. Маркетинг і логістика: концептуальні основи та стратегічні рішення. Навч. посібник у схемах і таблицях (для організації самост. роботи студентів ВНЗ). / С.В.Смерічевська, М.В.Жаболенко, С.В.Чернишева та інш.: за заг. ред. С.В. Смерічевської – Львів: «Магнолія 2006», 2013. – 548с.

7. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : силабус курсу освітнього ступеня "бакалавр" галузі знань 24 "Сфера обслуговування" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / розроб. Гузар У. Є. - Львів, 2020. - 3 с.

8. Мізюк Б.М., Тучковська І.І., Артищук І.В. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. / Б.М.Мізюк, І.І.Тучковська, І.В.Артищук; Видавництво «Магнолія 2006». - Львів - 2013. – 376 с.

9. Паска М. Формування професійних компетентностей магістрів спеціальності 241 „Готельно-ресторанна справа” / Марія Паска // Маркетинг XXI століття: виклики змін : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 25-річчю

заснування кафедри маркетингу і комерційної діяльності ХДУТ / редкол. О. Черевко. – Харків, 2020. – С. 263–265.

10. Паска М. Особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування зі спеціальності „Готельно-ресторанна справа” / М. Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 391–393.

11. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2013

12. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута) / Уляна Гузар, Марія Паска, Орислава Коркуна, Орися Іжевська. - Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. - 64 с.

13. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.

14. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / Кейт Феррацці. – Нью-Йорк, 2014. – С. 400.

15. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану / В. Чан Кім, Рене Моборн. – Бостон, 2015. – С. 288.

Інформаційні ресурси інтернет:

1. Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua

2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua