

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 13 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
30 серпня 2023 р.,

протокол № 05

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІС У РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ»

для студентів освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри
туризму та готельно-ресторанної
справи

28 серпня 2023 р.,

протокол № 7

Т.в.о. завідувача кафедри

Галина ТАРАСЮК

Гарант освітньо-професійної
програми

Альона КЛИМЧУК

Розробники: старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної
справи Людмила ЖАБРОВЕЦЬ, асистент кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи Діна ЯРМОЛЮК

Житомир
2023-2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 2

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна
Кількість кредитів - 3	24 «Сфера обслуговування»	Нормативна
	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Модулів - 1	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування	Рік підготовки – 3-й
Змістових модулів - 5		Семестр – 5-й
ІНДЗ: є		Лекції - 16 год.
Загальна кількість годин - 90		Практичні (семінари) – 32 год.
Тижневих годин (для денної форми навчання):	Освітній ступінь «Бакалавр»	Самостійна робота - 42 год.
аудиторних <u>3</u>		Форма контролю: екзамен

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 3

I. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності

Завдання:

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;
- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;
- аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Вивчення курсу дозволить сформувати цілісне уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- предмет і об'єкт сервісної діяльності;
- основні потреби і психофізіологічні можливості людини;
- взаємозв'язок з основних потреб і психофізіологічних можливостей з соціальною активністю особистості;
- структуру і підходи до класифікації потреб;
- вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення;
- основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб;
- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

вміти:

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 4

- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;

- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

Компетентності для дисципліни

Загальні компетентності

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 в технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати 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 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних та додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 15. Здатність організувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Результати навчання

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

ПРН 23. Презентувати та візуалізувати концепції дизайну та об'ємно-планувальні рішення підприємства галузі.

ПРН 24. Організувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 13 / 5

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль І. Основи теорії сервісу

Тема 1. Теоретичні основи сервісної діяльності

1. Роль і місце сервісології в системі наукових знань.
2. Основні поняття й визначення сервісології.
3. Класифікація потреб.
4. Загальна характеристика потреб.

Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку

1. Потреби як умови соціалізації в первісному суспільстві.
2. Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї.
3. Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті.
4. Зародження теорії потреб в Античності і Середньовіччі.
5. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва.
6. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII–XIX століть.
7. Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

Змістовий модуль ІІ. Потреби людини

Тема 4 Сучасні наукові концепції потреб людини

1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах ХХ століття
2. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
 - 2.1. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда
 - 2.2. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
 - 2.3. Галактика потреб Казимежа Обухівського
 - 2.4. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова
 - 2.5. "Суспільство споживання" в умовах інформаційної цивілізації

Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини

1. Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб
2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю

Змістовий модуль ІІІ. Сутність послуг

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 6

Тема 6. Сутність послуг

1. Сутність послуг
2. Інформаційна база моніторингу послуг

Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності

1. Класифікація видів послуг
2. Якість послуг сервісної діяльності

Змістовий модуль IV.

Сервіс як специфічний вид діяльності

Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності

1. Загальна сутність сервісної діяльності.
 - 1.1. Сервіс як діяльність
 - 1.2. Сервіс як потреба
 - 1.3. Сервіс як послуга
2. Основні поняття, терміни і визначення
3. Класифікація послуг, їх загальна характеристика

Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності

1. Особливості ринку послуг в Україні
2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування

Тема 10. Культура сервісної діяльності

1. Етика і психологія сервісної діяльності
2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу

Тема 11 Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості

життя

1. Вплив рівня розвитку сервісу на економічні показники
2. Інтегральні показники якості життя
3. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя

Змістовий модуль V.

Основи сервісу гостинності

Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності

1. Сутність і структура світового ринку гостинності
2. Інтеграційні процеси в готельній індустрії
3. Структура світового ринку гостинності

Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності

1. Товарна структура світового ринку готельних послуг
2. Товарна структура світового ринку ресторанних послуг

Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності

1. Сутність і види транспорту
2. Структура світового ринку транспорту

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 7

3. НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Кількість годин			
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу				
Тема 1. Теоретичні основи сервісології .	5	1	2	2
Тема:2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	5	1	2	2
Всього за змістовим модулем 1	10	2	4	4
Змістовий модуль 2. Потреби людини				
Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	4	-	2	2
Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини	5	1	2	2
Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини.	5	1	2	2
Всього за змістовим модулем 2	14	2	6	6
Змістовий модуль 3. Сутність послуг.				
Тема 6. Сутність послуг .	6	2	2	2
Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	8	2	2	4
Всього за змістовим модулем 3	14	4	4	6
Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності.				
Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності.	9	1	2	6
Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності.	11	1	4	6
Тема 10. Культура сервісної діяльності.	7	1	2	4
Тема11. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	7	1	2	4
Всього за змістовим модулем	34	4	10	20
Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності.				
Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності .	8	2	4	2
Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	5	1	2	2
Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності	5	1	2	2
Всього за змістовим модулем 5	18	4	8	6
Разом	90	16	32	42

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 8

4. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	2
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	2
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	2
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	2
6.	Сутність послуг .	2
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	2
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	2
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	4
10.	Культура сервісної діяльності.	2
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	2
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	4
13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	2
14.	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	2
	Разом	32

5. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Теоретичні основи сервісології	2
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	2
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	2
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	2
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	2
6.	Сутність послуг .	2
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	6
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	6
10.	Культура сервісної діяльності.	4
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	4
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	2
13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	2
14.	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	2
	Разом	42

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 9

6. Методи навчання

При вивченні дисципліни використовують наступні методи:

а) які забезпечують опанування навчального предмета (слухання лекцій);

б) які стимулюють та мотивують навчально-наукову діяльність (практичні заняття у формі навчальних дискусій, проблемних ситуацій, професійно-орієнтованих ділових ігор, творчі завдання, пошуку і дослідження, виконання індивідуального завдання, тощо);

в) методи контролю і самоконтролю у навчальній діяльності (поточне опитування, написання модульних контрольних робіт, залік у формі тестових завдань, питання для самоконтролю, у т.ч. через комп'ютерні освітні системи).

Серед інтерактивних методів, форм і прийомів, що найчастіше використовуються в навчальній роботі, слід назвати такі: аудіовізуальний метод навчання; брейнстормінг («мозковий штурм»); «дерево рішень»; дискусія із запрошенням фахівців; ділова (рольова) гра (студенти перебувають у ролі законодавця, експерта, клієнта (туриста), менеджера туроператора); коментування, оцінка (або самооцінка) дій учасників; метод аналізу і діагностики ситуації; метод інтерв'ю (інтерв'ювання); метод проектів; публічний виступ; робота в малих групах та ін.

7. Методи контролю

Поточний контроль

В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вміння і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань, опрацювання, публічного та письмового викладу (презентації) певних питань дисципліни.

Поточний контроль здійснюється шляхом опитування або тестування під час лекцій та практичних занять, а також за підсумками систематичності і активності роботи студента протягом семестру. У разі невиконання завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право скласти їх індивідуально до останнього практичного заняття. Порядок організації такого контролю визначає викладач, який проводить практичні заняття.

Результати поточного контролю знань студентів заносяться до робочого журналу викладача та доводяться до відома студентів.

Систематичність і активність роботи студента протягом семестру контролюються і оцінюються за такими видами роботи: відвідування практичних занять; виступи на практичних заняттях, участь в обговоренні питань певної теми, відповіді на запитання викладача щодо їх суті; виконання домашніх завдань; експрес-тестування; підготовка аналітичних

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 10

оглядів (рефератів) з окремих питань; участь у студентських конференціях, олімпіадах, конкурсах з проблем дисципліни.

Оцінювання зазначених видів поточної роботи студента здійснюється за шкалою, відображеною у таблиці

Перелік робіт, обов'язкових для виконання студентом під час вивчення дисципліни «Сервіс у ресторанній сфері»

Види робіт	Кількість балів
1. Виступ на практичному занятті, участь в обговоренні окремих проблем, відповідь на запитання викладача (з інтервалом оцінок 0, 1, 2, 3 залежно від розуміння суті питання, повноти його висвітлення і глибини аргументації")	0 - 4
2. Поточне експрес-тестування (з інтервалом оцінок 0, 1, 2 залежно від кількості правильних відповідей)	0 - 2
3. Підготовка та презентація аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань за погодженням з викладачем	0 - 4

Модульний контроль.

Модульний контроль здійснюється у формі 5 контрольних заходів (максимальна оцінка - 5 балів) за окремими частинами дисципліни (модулями).

За відсутності студента на контрольному заході без поважних причин модуль вважається не опанованим. Перескладання модулів здійснюється у терміни визначені викладачем. Результати модульного контролю доводяться до відома студентів.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль – комплексне оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу дисципліни за всіма видами навчальних занять. Підсумковий контроль здійснюється у формі екзамену. Основним завданням підсумкового контролю є перевірка розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому, розуміння логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатність творчо використовувати отримані знання.

У разі виконання студентом всіх видів поточних та модульних контрольних заходів семестровий контроль може проводитись без участі студента шляхом визначення середньозваженого бала результатів двох модульних контролів.

Для формування підсумкової оцінки знань студентів за поточною сумою балів і одержаними балами на екзамені використовується уніфікована шкала оцінювання з переведенням одержаних балів в традиційну шкалу оцінок та в оцінки ECTS.

При одержанні студентом від 0 до 59 балів він повторно самостійно опрацьовує і письмово подає всі розв'язки модульних завдань і тестів викладачу для вирішення питання щодо формування підсумкової оцінки.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 13 / 11

8. Розподіл балів

Кількість балів за модулями															СРС	Загальна кількість балів				
Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2			Змістовий модуль 3		Змістовий модуль 4				Змістовий модуль 5			МКР						
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	МКР1	МКР2	МКР3	МКР4	МКР5		
4	4	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	15	100

Шкала оцінювання

За шкалою ECTS	За національною шкалою екзамен	За 100-бальною шкалою
A	Відмінно	90-100
B	Добре	82-89
C		74-81
D	Задовільно	64-73
E		60-63
FX	Незадовільно	35-59
F		0-34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземляр № 1	Арк 13 / 12

9. Рекомендована література

Основні законодавчі та нормативно-правові акти:

1. ДСТУ 3862-99 «Громадянське харчування, терміни та визначення». К.: Держстандарт України, 1999.
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». К.: Держстандарт України, 1999.
3. Правила роботи закладів (підприємств) громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р. №219).
4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення». К.: Держстандарт України, 2001.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства: Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. URL: https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004.
6. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 № 2. / Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України URL: <https://ips.ligazakon.net/document/ME03006>.
7. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777- 91) : Правила Органів влади СРСР від 19.03.1991 р. : станом на 23 січ. 2006 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001400-91#Text>.

Основна

1. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. Київ: Академія, 2006. 312 с.
2. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 340 с.
3. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібник. Х.: ХДУХТ, 2009. 211 с.
4. Нові правила роботи кафе та ресторанів під час карантину. URL: <https://oppb.com.ua/news/novi-pravyla-roboty-kafe-ta-restoraniv-pid-chas-karantynu>
5. П'яткицька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ: КНТУ, 2005. 632 с.

Допоміжна

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 13 / 13

1. Журнал «Рестораторъ» URL: <https://www.restorator.ua/>
2. Інтернет сайт «HORE CAT» URL: <https://horecat.wixsite.com/horecat/restorannaya-zhizn>
3. Каталог обладнання для підприємств харчування і торгівлі. URL: www.assari.com.ua/katalog.html
4. Журнал «Ресторатор Chef» URL: <http://journal-off.info>
5. Журнал «Отельер & Ресторатор» URL: <http://otelier-restorator.com/free/>
6. «HORECA-Україна» Інформаційний аналітичний інтернет-портал про сферу гостинності. Новини, статті, аналітичні огляди, дослідження, тенденції та тренди в ресторанному та готельному бізнесі в Україні та за кордоном URL: <https://horeca-ukraine.com/>