

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу

Укоопспілки «Полтавський університет  
економіки і торгівлі»

08 липня 2015 року № 152-Н

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного  
та туристичного бізнесу  
Денна форма навчання  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**Допускається до захисту**  
Завідувач кафедри Капліна Т.В. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(підпис)

«4» червня 2021р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

***На тему «Моделювання виробничо-торговельних процесів гібридного готелю  
(молодіжний готель\офісний центр) на 120 місць у місті Дніпро»***

***зі спеціальності*** 241 Готельно-ресторанна справа  
***освітня програма*** Готельно-ресторанна справа  
***ступеня*** бакалавр

**Виконавець роботи** **Коваль Вікторія Романівна**

\_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

**Науковий керівник** **д.т.н., професор Капліна Тетяна Вікторівна**

\_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

Полтава – 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу

Укоопспілки «Полтавський університет  
економіки і торгівлі»

08 липня 2015 року № 152-Н

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Затверджую** \_\_\_\_\_  
Завідувач кафедри Капліна Т.В.

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ  
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*Здобувачем вищої освіти зі спеціальності* 241 Готельно-ресторанна справа

*Освітня програма*

Готельно-ресторанна справа

*Прізвище, ім'я, по батькові*

*Коваль Вікторія Романівна*

Затверджена наказом ректора №20-Н від 22 січня 2021 року

**Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:** проаналізувати основні теоретичні положення теми, виходячи з рівня розробленості проблеми у сучасній теорії, вирішити дискусійні та невирішені аспекти. Визначити концепцію засобу розміщення та рівень комфорту, неймінг, логотип і слоган. При моделюванні сервісно-виробничого процесу в готелі, включити групи приміщень відповідно до ДБН. Визначити структуру номерного фонду готелю. Розрахувати чисельність обслуговуючого персоналу готелю, зробити висновки. Розробити 3D-візуалізацію дизайну інтер'єру приймально-вестибюльної групи і номерів гібридного готелю. Запропонувати перспективні готельні і ресторани технології для впровадження у засобі розміщення.

**Зміст роботи.** Анотація. Вступ. Теоретико-аналітичний розділ. Організаційно-дослідницький розділ. Перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки.

### Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного виконання
1. Підбір і вивчення інформаційних джерел	22.02 – 24.02.21	24.02.21
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	24.02 – 25.02.21	25.02.21
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	25.02 – 28.02.21	28.02.21
4. Написання вступу та теоретико-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	14.03.21
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	16.05.21
6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки	17.06 – 30.05.21	30.05.21
7. Оформлення роботи	30.05– 31.05.21	30.05.21
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	31.05.2021
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06	03.06.2021
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти

Коваль В.Р.

Науковий керівник

д.т.н., професор Капліна Т.В.

### *Результати захисту кваліфікаційної роботи*

Кваліфікаційна робота оцінена на \_\_\_\_\_

Протокол засідання ЕК № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 р.

Секретар ЕК \_\_\_\_\_

підпис

ім'я та прізвище

## **ВІДГУК**

### **наукового керівника**

на кваліфікаційну роботу студентка групи ГРС-42 зі спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти Коваль Вікторії Романівни на тему «Моделювання виробничо-торговельних процесів гібридного готелю (молодіжний готель\офісний центр) на 120 місць у місті Дніпро».

Актуальність теми: Стрімке зростання кількості готелів та загострення проблем, пов'язаних з розвитком гібридних готелів, потребує нових ідей та великих змін. У зв'язку з цим, проект який дозволяє змоделювати готель нового формату, є актуальним.

Загальна характеристика роботи: кваліфікаційна робота здобувача Коваль В.Р. складається з анотації, вступу, теоретико-аналітичного розділу, організаційно-дослідницького розділу, перспективні моделі розвитку засобу розміщення, висновків, інформаційних джерел та додатків із графічними матеріалами.

Наукова і практична значимість роботи: автором вперше запропоновано впровадження голографічної техніки, що дозволяє проектувати своє 3D-зображення.

Рівень підготовки бакалавра: виконуючи проект, Коваль В.Р. виявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над проектом здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничий процес, прогнозувати показники діяльності готелю.

Відношення бакалавра до роботи та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана самостійно. Усі розділи проекту відповідають вимогам методичних рекомендацій в повному обсязі. До виконання кваліфікаційної роботи приступила вчасно. Розділи проекту виконувались у встановлені терміни.

При відповідному захисті здобувач Коваль В.Р. заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра з «Готельно-ресторанної справи».

**Науковий керівник д.т.н., професор Т.В. Капліна**

\_\_\_\_\_ (дата, підпис)

## **АНОТАЦІЯ**

У кваліфікаційній роботі розглянуті актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу та заходи, щодо покращення ситуації. Визначено, що гібридні готелі поступово заповнюють світ, вони нагадують продукти "два в одному". Під одним дахом можуть спокійно існувати офісний центр і готель. Для України такий формат поки молодий, але вже в майбутньому він може відтягнути значну частку ринку. Гібридний готель зосереджений на проведенні ділових зустрічей, наукових та бізнес-конференцій. Встановлено, що головною перешкодою для успішного функціонування готельного господарства Дніпра є невідповідності якості послуг міжнародним стандартам та рівня комфорту категорійності готельних закладів, а також недостатня наявність недорогих готелів туристичного класу. Розроблені заходи з впровадження інновацій в готелі. Запропоновано в ресторані при готелі «Panda Hotel» авторську розробку QR-коду для швидкого замовлення страв та напоїв. Запроектовано приміщення культурно-дозвіллевого призначення: демонстраційна зала, бізнес-центр, зала для нарад, адже гібридний готель являє молодіжний готель\офісний центр. Проаналізовано систему заходів щодо охорони праці та безпеки в надзвичайних ситуаціях.

Кваліфікаційна робота містить: таблиць – 20; рисунків – 28; список інформаційних джерел – 24.

## **ABSTRACT**

The qualification work considers current problems of the hotel and restaurant business and measures to improve the situation. It is determined that hybrid hotels are gradually filling the world, they resemble two-in-one products. An office center and a hotel can safely exist under one roof. For Ukraine, this format is still young, but in the future it may delay a significant market share. The hybrid hotel focuses on hosting

business meetings, scientific and business conferences. It is established that the main obstacle to the successful functioning of the Dnipro hotel industry is non-compliance of the quality of services with international standards and the level of comfort of hotel establishments, as well as insufficient availability of inexpensive tourist-class hotels. Measures have been developed to introduce innovations in the hotel. The Panda Hotel Restaurant offers the author's development of a QR code for quick ordering of food and drinks. A cultural and leisure room has been designed: a demonstration hall, a business center, a meeting room, because the hybrid hotel is a youth hotel / office center. The system of measures for labor protection and safety in emergency situations is analyzed.

The qualification work contains: tables-20; Figures – 28; list of information sources – 24.

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b>	9
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ</b>	
1.1 Теоретичні аспекти дослідження проблеми моделювання гібридних готелів	12
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Дніпро готелів та їх ринкових можливостей	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад гібридного готелю	19
Висновки до розділу 1	25
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ</b>	
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу гібридного готелю	26
2.2 Організація роботи підрозділів гібридного готелю	30
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	48
Висновки до розділу 2	52
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ</b>	53
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі гібридного готелю	53
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану	55
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях	56
Висновки до розділу 3	57
<b>ВИСНОВКИ</b>	58
<b>СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	61
<b>ДОДАТКИ</b>	64

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Готельний бізнес – одна із головних складових економіки та туристичної сфери. При проведенні аналізу, зазначено, що на території Дніпра дуже розвинута галузь готельного господарства, а також туристичний бізнес, до міста приїжджає велика кількість іноземних туристів, а також людей із інших областей. За останні роки, користується значною популярністю сільський туризм, що є перспективним напрямом розвитку. Рациональне користування історико-культурних та природних ресурсів, що знаходяться у Дніпрі, відіграє, в першу чергу, головну роль, бо саме за цим, туристи приїжджають до міста, щоб ознайомитись із усіма його історичними пам'ятками, архітектурою, кулінарними надбаннями, природною красою. Дніпро є перспективним для цілорічного туризму такого як: пригодницький, зелений, індустріальний. Тому, дослідження готельної індустрії, яка приносить значні грошові надходження, не лише власникам бізнесу, а й державі, являється надзвичайно актуально.

Дніпро є одним із розвиненіших в економічному відношенні регіонів України, так за кількістю населення, обсягами експорту товару та виробництва ВВП, масштабами промислового та сільськогосподарського виробництва, займає провідні місця серед інших регіонів.

Готельне господарство є вагомим фактором економічного розвитку, створення нових робочих місць, розвиток підприємства, та новітній рівень туристичних послуг. Аналізуючи готелі Дніпровської області, відзначено, що завантаженість готелів, протягом року, не рівномірна і по днях тижнів та вихідним, кількість гостей збільшується через популярність міста.

Внаслідок пандемії відбулися великі зміни в організації роботи індустрії гостинності. Україну щорічно відвідували не більше 5 млн. іноземних туристів тоді, як внутрішній туризм налічував 8 млн. осіб, проте зараз, границі між країнами закриті, та навіть внутрішній туризм в регіонах, що потрапили до «червоної зони»,



заборонений. Під час карантину, великі збитки зазнали не лише власники готельної індустрії, а й ті, хто належить до сфери гостинності: ресторани, туристичні центри та екскурсійне бюро. У місті Дніпро, готельний бізнес мав достатні прибутки, що дало змогу, пережити карантин та не збанкрутувати.

У наш час, спостерігається значний занепад у готельно-ресторанному бізнесі, що пов'язано з COVID-19 і карантинними заходами, що охопили 90% країн світу. Серед таких країн, що найбільше постраждали відносяться: США, Індія, Франція, Росія, Велика Британія. Більшість об'єктів готельного і ресторанного бізнесу було зачинено через те, що не змогли пристосуватись до таких жорстоких обмежень (заборона відвідування закладів харчування, кафе, барів, ресторанів, окрім доставки та роботи навинос) [1].

У країнах Європи, заклади харчування вийшли на новий рівень, пристосувавшись, до умов карантину. Прикладом функціонування під час пандемії «COVID-19» є заклади ресторанного господарства в Нідерландах, які не можуть приймати гостей всередині, але власники ресторану «Mediamatic», що знаходиться у Амстердамі, щоб не втратити відвідувачів, на літній терасі встановили невеликі скляні оранжереї на двох. Так люди мають можливість насолодитися романтичною вечерею, зберігаючи соціальну дистанцію [2]. «Раніше в цих оранжереях ми вирощували овочі і квіти для нашого ресторану. Але тепер вирішили розташувати в них столики для відвідувачів. Так ми не порушуємо правила карантину», – стверджує Віллем Велтовен, директор ресторану. Дотримується запобіжних заходів і персонал. Всі офіціанти – в масках, з відвідувачами спілкуються через спеціальне віконце, щоб уникнути близького контакту. Повечеряти в цьому дивовижному місці одночасно можуть тільки 5 пар [3].

Метою кваліфікаційної роботи є : розробка моделей виробничо-торговельних процесів гібридного готелю (молодіжний готель та офісний центр) на 120 місць у місті Дніпро.

Для реалізації мети були поставлені наступні задачі:

- теоретично дослідити розвиток готельного господарства;

- проаналізувати існуючий ринок готельних послуг Дніпра, та ринкових можливостей гібридного готелю;
- визначити цільовий ринок і концептуальні засади гібридного готелю;
- змоделювати сервісно-виробничий процес гібридного готелю;
- організувати роботу його підрозділів;
- змоделювати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства гібридного готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі гібридного готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в гібридному готелі в надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження є моделювання виробничо-торгівельних процесів гібридного готелю (молодіжний готель та офісний центр) на 120 місць у місті Дніпро.

Предметом дослідження: методи теоретичних та аналітичних досліджень, організаційні та дослідницькі процеси гібридного готелю, перспективні моделі розвитку гібридного готелю.

Наукова і практична значимість роботи полягає: в обґрунтуванні теоретичних аспектів з впровадженням інноваційних технологій (голографічна техніка, яка замовлена у Берліні, що дозволяє проектувати своє 3D-зображення в конференц-зал) та методичних підходів до розробки проекту гібридного готелю категорії «\*\*\*\*» «Panda Hotel» у місті Дніпро.

Апробація: результати кваліфікаційної роботи було апробовано на XLIV Міжнародній науковій студентській конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті» ( за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік ), присвяченої 60-річчю освітньої діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» [Додаток А].

## ВИСНОВКИ

У процесі виконання кваліфікаційної роботи:

Проаналізовано кількість готелів у місті Дніпро, побудовано графік із порівнянням кількості засобів розміщення за 2018 та 2019 рік.

Досліджено, що гібридних готелів в місті Дніпро немає, проте місто Київ вже підхопив тенденцію до гібридних готелів та впроваджує її.

Визначено місце розташування закладу, конкурентів та постачальників. Головними конкурентами закладу являються 3 готелі категорії «\*\*\*\*»: «Prestige Apartments», «Bartolomeo Best River Resort», «Reikartz».

Обрано для співпраці постачальники: 2 Львівські компанії, що зосереджені на постачанні різних речей для готелю: “VIP-2021 Hotek” та “4HOTEL”. Для постачальників ресторану, було обрано 6 компаній Дніпропетровської області, одна з яких знаходиться у Київській області: “ПроМоре, ТМ”, “ПК АРСА, ООО”, “ПК АРСА, ООО”, “М.А.Д.Е.С.А. ТМ” та “AlcoLab”.

Проведено SWOT-аналіз для виявлення сильних сторін закладу: визначено: сильні сторони (6), слабкі сторони (4), можливості (8) та загрози (4).

Визначено контингент потенційних споживачів: ділові люди, молодь.

Передбачено, що формат закладу харчування “Casual Dining” – в інтер’єрному вирішенні, це синтез елегантного сучасного простору і домашнього затишку, натурального шарму.

Розроблено технологічний алгоритм гостьового циклу та поданий перелік послуг до прибуття гостей у готель.

Визначено перелік основних груп приміщень та переліки рекомендованих в будівельних нормах приміщень певного функціонального призначення у складі визначених основних груп приміщень готелю.

Розроблено схему взаємозв’язків функціональних зон готелю та змоделювали мінімальну кількість місць до переліку типів закладів ресторанного господарства у готелі.

Визначено організацію роботи приймально-вестибюльної групи приміщень, змодельовали номерний фонд готелю (78 номерів на 120 місць), розрахували корисну площу 2-місного номеру I категорії. Передбачено організацію роботи персоналу, його якісний склад та розроблено оснащення побутової, культурно-дозвіллевої, фізкультурно-оздоровчої, адміністративних (господарських, виробничих) групи приміщень.

Змодельовано процес надання послуги організації та проведення банкету для бізнес засідання. Складено банкетне меню, розраховано столовий посуд і прибори для подавання страв і напоїв та визначено потребу у кількості столів і схему їх розташування.

Розроблені заходи для створення перспективної моделі гібридного готелю. До них увійшли заходи, пов'язані з оснащенням номерів: телефон (стаціонарний, міський, міжнародний та радіотелефон); послуга «Speedy» – можливість швидкої доставки речей, продуктів чи одягу кур'єром готелю; «SmartTV» для фанів телебачення, що встановлений у туалеті, який налаштовується на аналогічну програму, яку щойно переглядає гість у номері; планшет, що регулює освітлення, температуру, техніку та детектор руху; SB розетки трьох модифікацій: спеціалізовані USB розетки, спеціалізовані USB розетки зі спеціальною полицькою, комбіновані USB розетки з традиційними роз'ємами; звукоізоляція, корда поглинає будь-який шум.

Запропоновано для створення перспективної моделі ресторану заходи щодо економії витрат на робочу силу та кращу організацію роботи ресторану. Це: вендингові машини, що виготовляють свіжі кекси, смузі, морозиво; інтерактивне меню; QR-код із меню страв і напоїв; «R-keeper» для швидкого розрахунку.

Передбачено комплекс заходів для забезпечення гостям готелю і її співробітникам захист від можливих надзвичайних подій.

## СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «COVID-19 і посилений карантин: що можна і чого не можна робити». [Електронний ресурс] / URL: <https://www.umj.com.ua/article/196820/covid-19-i-posilenij-karantin-shho-mozhna-i-chogo-ne-mozhna-robiti> (дата звернення: 15.04.2021)
2. «Ресторан в Амстердамі винайшов антикоронавірусні кабінки для гостей». [Електронний ресурс] / URL: <https://www.5.ua/ru/myr/restoran-v-amsterdame-prydumal-antykoronavirusnie-kabynky-dlia-hostei-siuzhet-214352.html> (дата звернення: 15.04.2021)
3. «Ресторан в Амстердамі винайшов антикоронавірусні кабінки для гостей». [Електронний ресурс] / URL: <https://uazmi.org/news/post/hn90Lc0Pi2NRqyPcvijJro> (дата звернення: 15.04.2021)
4. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України / Г.О. Горіна // Культура народів Причорномор'я. — 2009. — № 171. — С. 117-120. — Бібліогр.: 7 назв. — укр. [245-246с.] — URL: <http://dspace.nbuu.gov.ua/handle/123456789/35256>
5. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України / Г.О. Горіна // Культура народів Причорномор'я. — 2009. — № 171. — С. 117-120. — Бібліогр.: 7 назв. — укр. [3-6с.] — URL: <http://dspace.nbuu.gov.ua/handle/123456789/35256>.
6. Колективні засоби розміщування в Україні у 2017 [Електронний ресурс] / URL: [http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat\\_u/2018/zb/05/zb\\_kzr\\_2017.pdf](http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.pdf) (дата звернення: 25.04.2021)
7. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України [Електронний ресурс] / URL: [https://www.problecon.com/export\\_pdf/problems-of-economy-2019-4\\_0-pages-72\\_80.pdf](https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2019-4_0-pages-72_80.pdf) (дата звернення: 5.05.2021)

8. Колективні засоби розміщування в Україні у 2018 році [Електронний ресурс] / URL: [https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2019/tyr/kol\\_zas\\_ukr/arch\\_kol\\_zas\\_ukr.htm](https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2019/tyr/kol_zas_ukr/arch_kol_zas_ukr.htm) (дата звернення: 5.05.2021)
9. Готель «Reikartz» [Електронний ресурс] / URL: <https://reikartz.com/ru/hotels/dnepr/rooms/> (дата звернення: 10.05.2021)
10. Готель «Prestige Apartments» [Електронний ресурс] / URL: <https://photel.com.ua/> (дата звернення: 10.05.2021)
11. Готель «Bartolomeo Best River Resort» [Електронний ресурс] / URL: <https://bartolomeo.com.ua/> (дата звернення: 10.05.2021)
12. Постачальники ресторану та їх характеристика [Електронний ресурс] / URL: [https://vuzlit.ru/296370/postachalniki\\_restoranu\\_yihnya\\_harakteristika](https://vuzlit.ru/296370/postachalniki_restoranu_yihnya_harakteristika) (дата звернення: 25.05.2021)
13. Постачальники України [Електронний ресурс] / URL: <https://gastronoma.net/ua/> (дата звернення: 10.05.2021)
14. Обладнання для готелів [Електронний ресурс] / URL: <https://omnitec-systems.com.ua/>
15. Формат ЗРГ «Casual Dining» [Електронний ресурс] / URL: <http://www.yurii.ru/ref11/gl-2000833.php> (дата звернення: 10.05.2021)
16. Паспорт Дніпропетровської області [Електронний ресурс] / URL: <https://adm.dp.gov.ua/pro-oblast/dnipropetrovshina/pasport-oblasti> (дата звернення: 25.05.2021)
17. Особливості організації обслуговування в номерах готелю [Електронний ресурс] / URL: [https://pidru4niki.com/12811121/turizm/osoblivosti\\_organizatsiyi\\_obsługovuvannya\\_n\\_omerah\\_gotelyu](https://pidru4niki.com/12811121/turizm/osoblivosti_organizatsiyi_obsługovuvannya_n_omerah_gotelyu) (дата звернення: 15.05.2021)
18. Номенклатура готельних послуг та методи її формування [Електронний ресурс] / URL: [https://studref.com/640341/turizm/nomenklatura\\_gostinichnyh\\_uslug\\_metody\\_formirovaniya](https://studref.com/640341/turizm/nomenklatura_gostinichnyh_uslug_metody_formirovaniya) (дата звернення: 15.05.2021)

19. Додаткові послуги готелю [Електронний ресурс] / URL: <https://hotelmaster.ru/dopuslugi/> (дата звернення: 15.05.2021)
20. Технологічний цикл обслуговування гостей у готелях [Електронний ресурс] / URL: [https://pidru4niki.com/15410104/turizm/organizatsiya\\_tehnologiya\\_obsługovuvannya\\_gotelyah](https://pidru4niki.com/15410104/turizm/organizatsiya_tehnologiya_obsługovuvannya_gotelyah) (дата звернення: 20.05.2021)
21. Служба бронювання і розміщення в готелі [Електронний ресурс] / URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/roglev04-4.htm](https://tourlib.net/books_ukr/roglev04-4.htm) (дата звернення: 20.05.2021)
22. Структура та моделювання сервісно-виробничого процесу у готелі [Електронний ресурс] / URL: <https://mydocx.ru/2-75084.html> (дата звернення: 25.05.2021)
23. Функціональна організація приміщень вестибюльної групи [Електронний ресурс] / URL: [https://otherreferats.allbest.ru/sport/00321084\\_0.html](https://otherreferats.allbest.ru/sport/00321084_0.html) (дата звернення: 25.05.2021)
24. Організація адміністративно-господарських приміщень у готелях [Електронний ресурс] / URL: [https://pidru4niki.com/18340719/turizm/organizatsiya\\_administrativno-gospodarskih\\_primischen\\_gotelyah](https://pidru4niki.com/18340719/turizm/organizatsiya_administrativno-gospodarskih_primischen_gotelyah) (дата звернення: 25.05.2021)
25. Сокирська, Н. В. інновації в готельному та ресторанному бізнесі / Н. В. Сокирська, К. і. Павличук. - Текст: безпосередній // Молодий вчений. — 2020. — № 21 (311). - С. 190-193. - URL: <https://moluch.ru/archive/311/70282> / (дата звернення: 25.05.2021).