

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«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 _____ Т. В. Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса»

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

Виконавець роботи **Андрушків Віктор Олександрович**
(прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

Науковий керівник **к. е. н., асистент, Кирніс Наталія Іванівна**
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

ПОЛТАВА 2021

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

Затверджую

Завідувач кафедри _____ **Т. Капліна**
(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Андрушків Віктор Олександрович**

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: надати 3D-візуалізацію дизайну елементів інтер'єру номеру першої категорії; скласти меню на банкет з частковим обслуговуванням офіціантами з нагоди дня народження на 30 осіб.

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	
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	24.02 – 23.02.21	
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	23.02 – 28.02.21	
4. Написання вступу та теоретико-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного виконання
6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки	17.05 – 30.05.21	
7. Оформлення роботи	30.05– 31.05.21	
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06	
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Андрушків В.О.

Науковий керівник _____ к.е.н., асистент, Кирніс Н.І.

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 студента 4 курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа» Андрушків Віктора Олександровича
на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса»

Вплив світової пандемії та глобалізації економіки ставить справжній виклик перед готельним господарством України та Одеського регіону зокрема. Для успішного конкурування на ринку готельних послуг виникає необхідність у створенні готельних підприємств, які б відповідали сучасним вимогам стандартів та могли адаптуватися до світових змін та вимог найвибагливіших споживачів. Тому тема моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса не викладає сумніву.

Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти Андрушків В.О. складається з трьох розділів та додатків. Зміст кваліфікаційної роботи відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничих та виробничо-торгівельних процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса та заходів створення перспективної моделі шляхом створення підрозділу служби збуту ділових послуг та розробку тренінгів для персоналу ресторану.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Андрушків В.О. проявив належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над випусковою роботою здобувач показав вміння обґрунтовувати рішення з розробки заходів для створення перспективної моделі бізнес-готелю.

Кваліфікаційна робота виконана самостійно, усі її розділи відповідають вимогам методичних рекомендацій у повному обсязі. Структурно-логічні розділи кваліфікаційної роботи виконувалися у встановлені терміни.

При відповідному захисті здобувач вищої освіти Андрушків Віктор Олександрович заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник Кирніс Н. І., к. е. н., асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
ВНЗ «Полтавський університет економіки і торгівлі»

31.05.2021 р. _____

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота виконана по темі: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса». Вона складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького, удосконалення моделі засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 65 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 25 таблиць, 5 рисунків, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 38 найменувань.

Обґрунтовано необхідність моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельних процесів для готелю категорії «****» на 150 місць. Доведено, що завдяки шляхам удосконалення моделі засобу розміщення вдасться оптимізувати роботу готелю та отримати додатковий прибуток.

Проведено аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища готелю, визначено потенційних конкурентів. Визначено послуги, які надає готель, сегмент споживачів, на який спрямована діяльність засобу розміщення.

Розроблено логотип для готелю категорії «****» на 150 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру першої категорії. Розрахована земельна ділянка готелю – 4500 м²; розрахований номерний фонд – 94 номери.

Ключові слова: моделювання, модель бізнес-готелю, перспективна модель бізнес-готелю, цільовий ринок, сервісно-виробничий процес, виробничо-торгівельний процес.

SUMMARY

Qualification work was performed on the topic: "Modeling of service-production, production-trade processes of a business hotel of category" **** "for 150 seats in the city of Odessa." It consists of three sections: theoretical and analytical, organizational and research, improvement of the model of accommodation. The full volume of qualification work is 65 pages. The qualification work contains 25 tables, 5 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 38 items.

The necessity of modeling of service-production and production-trade processes for a hotel of category "****" for 150 places is substantiated. It is proved that thanks to the improvement of the accommodation model it will be possible to optimize the work of the hotel and get additional profit.

The analysis of internal and external environment of hotel is carried out, potential competitors are defined. The services provided by the hotel, the segment of consumers to which the activity of the accommodation is directed are defined.

The logo for the hotel of category "****" for 150 places is developed, the 3D visualization of design of number of the first category is offered. The calculated land plot of the hotel is 4500 m²; calculated number fund - 94 numbers.

Keywords: modeling, business hotel model, perspective business hotel model, target market, service and production process, production and trade process.

ЗМІСТ

АНАТОЦІЯ	6
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	10
1.1 Теоретичні аспекти розвитку бізнес-готелів на ринку України.....	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Одеси бізнес-готелів категорії «****».....	13
1.3 Визначення цільового ринку бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса.....	20
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	24
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одесі.....	24
2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одесі.....	27
2.3 Моделювання виробничо-торгівельного процесу закладу ресторанного господарства.....	41
Висновки до розділу 2.....	47
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ БІЗНЕС-ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «****» НА 150 МІСЦЬ У МІСТІ ОДЕСА	48
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса.....	48
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «****» на 150 місць у місті Одеса.....	52
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях в готелі.....	54
Висновки до розділу 3.....	58
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ	66

ВСТУП

Актуальність теми. Туристична сфера як одна з високорентабельних галузей світової економіки стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок держави, окремих туристичних центрів є сучасна туристична інфраструктура. Серед перспективних напрямів особливо привабливий діловий туризм. Сьогодні діловий туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії гостинності.

Діловий туризм – перспективна та високорентабельна галузь туристичного сектору економіки. Поїздки з діловою метою ґрунтуються на об'єктивній закономірності подальшого поглиблення міжнародного поділу праці, інтернаціоналізації бізнесу. Щорічно в світі здійснюється майже 170 млн. закордонних бізнес-турів [1], і це без урахування внутрішніх туристопотоків із службовими цілями. За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації, частка ділового туризму становить близько 20% загального обсягу туристопотоку, однак понад 50% доходів авіакомпаній та 60% доходів готелів формуються за рахунок обслуговування туристів саме цієї категорії. Для задоволення потреб туристів, які прибувають на конференції, симпозіуми, наради, ділові зустрічі тощо, в багатьох країнах світу створені готелі, які мають певну інфраструктуру для організації бізнес-заходів. У даний час центрами ділового туризму України вважаються Київська, Одеська та Львівська області, на території яких є засоби розміщення, забезпечені конференц-залами, залами для переговорів, бізнес-кімнатами та бізнес-центрами з необхідним обладнанням для проведення ділових заходів. Проте вітчизняний ринок ділового туризму поки що перебуває у стадії формування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що вивченню проблем теорії та практики організації готельної справи приділяється багато уваги у працях вітчизняних науковців – М. П. Мальської, В. К. Федорченка, Т. Г.

Сокол, О. М. Головка, Г. Я. Круль, Г. Б. Муніна, П. Р. Пуцентейло, Х. Й Роглева та ін. Сучасний стан готельної бази та інфраструктури бізнес-туризму досліджували такі вчені, як: М. Г. Бойко та Л. М. Гопкало [2], С. Г. Нездоймінов та Н. М. Кузнєцова [3], О. В. Шикіна [4], І. Г. Пандяк [5], колектив авторів під керівництвом В. Г. Герасименка [6] та ін. Проблеми та перспективи розвитку ділового туризму стали предметом наукових робіт С. І. Нікітенко [7] та Н. В. Титової [8]. Проте низка питань, пов'язаних з моделюванням сервісно-виробничого, виробничо-торгівельних процесів діяльності бізнес-готелів, дотепер залишається невирішеною, що негативно впливає на їх сучасний розвиток.

Тому актуальним є виявлення особливостей функціонування бізнес-готелів в умовах сьогодення, а також пропонування заходів, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг туристам, приїжджаючим із діловою метою.

Зважаючи на зазначене вище **актуальною** є тема кваліфікаційної роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса.

Метою кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 150 місць у м. Одесі.

Реалізація мети відбулася шляхом вирішення наступних **завдань**:

- обґрунтувати теоретичні питання діяльності бізнес-готелів в Одеському регіоні;
- проаналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище готелю категорії «****» на 150 місць у м. Одеса;
- визначити цільовий ринок готелю бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса;
- змоделювати сервісний-виробничий процес у готелі;
- змоделювати виробничо-торгівельний процес у готелі;
- розробити заходи для створення перспективної моделі бізнес-готелю;

– розробити заходи для створення перспективної моделі підприємства харчування при бізнес-готелі;

– розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при бізнес-готелі категорії «****» на 150 місць у м. Одеса.

Об’єктом дослідження є модель готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса.

Предметом дослідження є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса.

Методологічні основи дослідження: у процесі виконання кваліфікаційної роботи були використані загально-наукові методи: абстракції, аналізу та синтезу, моделювання, які дозволили в кінцевому підсумку забезпечити достовірність результатів та обґрунтованість висновків.

Наукова новизна роботи полягає в розробці та обґрунтуванні теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничих та виробничо-торгівельних процесів бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса з перспективними моделями бізнес-готелю.

Практична цінність роботи полягає в можливості запропонованих рекомендацій щодо моделювання сервісно-виробничих, виробничо-торгівельних процесів діяльності бізнес-готелю категорії «****» бути впровадженими в практичну діяльність готелів міста Одеси.

Апробація випускової роботи: за матеріалами випускової роботи надруковані тези у збірнику тез XLIV Міжнародної наукової студентської конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті» (за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік) на тему: «Тенденції розвитку готельного господарства Одеської області» (Додаток А).

ВИСНОВКИ

Проведено моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торівельних процесів для бізнес готелю категорії «****» на 150 місць у м. Одеса.

Проведено аналіз розвитку бізнес-готелів на ринку готельних послуг України. Встановлено, що дана категорія готелів користується попитом. За вимогами матеріально-технічного забезпечення та рівнем якості послуг бізнес-готелі не завжди відповідають європейському рівню якості.

Здійснено аналіз ринку готельних послуг м. Одеси. Встановлено, що моделюємий бізнес готель «Бізнес-фортуна» категорії «****» на 150 місць має потенційних 5 конкурентів, та ще 2 конкуренти непрямого впливу. Здійснений аналіз послуг готелів-конкурентів. Встановлено, що не в усіх готелів-конкурентів є заклади харчування та не всі мають можливість надавати бізнес-послуги.

Визначено основних постачальників продукції та сировини для досліджуваного готелю.

Проаналізовано слабкі та сильні сторони, а також недоліки та переваги для готелю категорії «****» на 150 місць у м. Одесі.

Підібрано та проведено розрахунок земельної ділянки моделюємого готелю, вона має зручне розташування, що сприятиме збільшенню попиту на послуги готелю.

Розроблено логотип готелю, встановлено потенційних споживачів готельних послуг.

Розраховано кількість номерів за категоріями, загальна кількість яких становить 94.

Визначено режим роботи структурних підрозділів, та якісний склад персоналу. Підібрано меблі та подана їх характеристика для всіх структурних підрозділів готелю. Для підприємства ресторанного господарства складено меню банкету з частковим обслуговуванням на 30 осіб до дня народження,

запропоновано підбір посуду та столової білизни до банкету, а також запропоновано план-схему розміщення меблів в банкетній залі.

Запропоновано заходи для створення перспективної моделі бізнес-готелю категорії «****» на 150 місць у місті Одеса, зокрема організувати структурний підрозділ відділ збуту ділових послуг, який повинен покращити конкурентоспроможність готелю завдяки виявленню цільових потреб ділових туристів.

Для закладу харчування запропоновано проводити тренінги для обслуговуючого персоналу з метою покращення якості обслуговування.

Розроблено заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галасюк К. А. Сучасний стан та діяльність готельних підприємств Одеського регіону / К. А. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. – Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – № 2 (12).
2. Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: тези доповідей I Міжнародної наук.-практ. конф. (29-30.05.2014). – Одеса: Пальміра, 2014. – С. 66-68.
3. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.
4. Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України / С. С. Галасюк // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: збірник наукових праць. – 2014. – № 2 (7). – Т. 2. – С. 9-13.
5. Галасюк С. С. Структура ринку засобів розміщення Одеського регіону / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Науковий вісник: Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Одеса: ОДЕУ, 2008. – № 20 (76). – С. 3-13.
6. Гусева О. В. Ціни як індикатор ділової активності на ринку готельних послуг крупного міста / О.В.Гусева // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2010 – № 39. – С. 44–51.
7. Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.
8. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / під заг. ред. В. Г. Герасименка. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
9. Шикіна О. В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу одеської області / О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки –

Редакція електронного наукового фахового видання. – Миколаїв, 2016. – Випуск № 13. – С. 114-127.

10. Nezdoyminov S. Regional Trends of the Tourist Flow in Ukraine / S. Nezdoyminov, O. Shykina // International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities. – 2016. – № 1 (1). – P. 12-18.

11. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації від 12.11.2010 року № 413/9012).

12. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ Мінекономіки від 24.07.2002 р. № 219, зареєстровані у Мін'юсті 20 серпня 2002 р. за № 680/6968.

13. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення : Постанова КМУ від 15 червня 2006 р. № 833.

14. Грабченко А.І. Методи наукових досліджень : навч. посібник / А.І. Грабченко, В.О. Федорович, Я.М. Гаращенко. – Харків : НТУ "ХПІ", 2009. – 142 с.

15. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство ОБР: организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С. И. Байлик, 2008. – С. 352.

16. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор , 2009. – 368 с.

17. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес: Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – Москва : Вершина, 2005. – 176 с.

18. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В. Г. Банько – 2-е вид., перероб и доп. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.

19. Бойко М. Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : опорний конспект лекцій / уклад. М. Г. Бойко. – Москва : ЦПНМВ КНТЕУ, 2004. – 110 с.

20. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. – Москва : Новое знание, 2006. – 365 с.

21. Ботштейн Б.Б. Як відкрити ресторан: опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 181 «Харчові технології» спеціалізації «Харчові технології та технологічний менеджмент у ресторанному бізнесі» ступеня вищої освіти магістр денної та заочної форми навчання [електронний ресурс]/ укладачі: Б.Б. Ботштейн, О.О. Гринченко.– Електрон. Дані.–Х. : ХДУХТ, 2017.– Назва з тит. екрана.

22. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. – 352 с.

23. Войнаренко М.П. Кластерні моделі об'єднання підприємницьких структур у туристичній галузі та сфері розваг / М.П. Войнаренко // Вісник ДІТБ. Серія: Економіка, організація і управління підприємствами (в туристичній сфері). – 2007. - № 11. С. 13-19.

24. Гордійчук А.С. Організація і технологія матеріально-технічного забезпечення підприємства. Нав. посібник/А.С. Гордійчук, О.А. Стахів, Т.В. Кузнецова, Н.В. Збагерська/ за заг.ред. А.С. Гордійчука. – Рівне : НУВГП, 2012. –256 с.

25. Дорогунцов С. І. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / за ред. С. І. Дорогунцов. – Київ : Ліра-К, 2005.

26. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – 2-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2006. – 632 с.

27. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2007. – 224 с

28. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – 4-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2003. – 368 с. – (Экономическое образование)

29. Карпенко В.Д. Моніторинг геоекономічної трансформації світового ринку туристичних послуг / В.Д. Карпенко , П.В. Шуканов, О.В.Горячов , Н.М.Карпенко // Часопис соціально-економічної географії ХНУ ім. В. Каразіна. Вип. 23, - 2017 – С.112-127. <http://hgj.univer.kharkov.ua/index.php/uk>

30. Капліна Т.В. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.

31. Капліна Т.В., Столярчук В.М. Основи наукових досліджень і технічної творчості : навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук.. – Полтава, 2018. -240 с. (розділ 4).

32. Капліна Т.В. Служба матеріально-технічного забезпечення готелю: навчальні завдання до практичних занять та методичні рекомендації до їх виконання студентами спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа ступеня бакалавра / Т. В. Капліна, О. В. Володько. – Полтава : ПУЕТ, 2019. – 38 с.

33. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с. – Режим доступу: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/handle/123456789/2717>

34. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. – Київ : Центр навч. л-ри, 2006. – 348 с.

35. Мальська М. П. Готельна індустрія. Основи туристичного бізнесу : навч. посіб. / Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. – Київ, 2004. – С. 54–66.

36. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с.

37. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник : [пер. с англ.] / С. Медлик, Х. Инграм. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

38. Милл Р.К. Управление рестораном /Р.К. Милл: зарубежный учебник [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://institutiones.com/download/books/2795-upravlenie-restoranom-mill.html> . - Название с экрана.