

**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 170 місць у місті Київ»

<i>зі спеціальності</i>	241 Готельно-ресторанна справа
<i>освітня програма</i>	Готельно-ресторанна справа
<i>ступеня</i>	бакалавр
<b>Виконавець роботи</b>	<b><u>Сентябрьова Катерина Костянтинівна</u></b> (прізвище, ім'я, по батькові)
	_____ (підпис, дата)
<b>Науковий керівник</b>	<b><u>к. е. н., асистент, Кирич Наталія Іванівна</u></b> (науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)
	_____ (підпис, дата)

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

**Затверджую**  
Завідувач кафебри  
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 170 місць у місті Київ»  
*Здобувачем вищої освіти зі спеціальності* 241 Готельно-ресторанна справа  
*Освітня програма* Готельно-ресторанна справа  
*Прізвище, ім'я, по батькові* **Сентябрьова Катерина Костянтинівна**  
Затверджена наказом ректора №20-Н від 22 січня 2021 року

**Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:** надати 3D-візуалізацію дизайну елементів інтер'єру номеру люкс; скласти меню на банкет з частковим обслуговуванням офіціантами з нагоди ювілею фірми на 50 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	17.06 – 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 \_\_\_\_\_ Сентябрьова К. К.

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 студентки 4 курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Сентябрьової Катерини Костянтинівни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів бізнес-готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Київ»

Столичний регіон України м. Київ – це привабливий туристичний центр, туристична інфраструктура якого вносить вагому долю в економіку міста.

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.

Дослідження теми моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів бізнес-готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Київ не викладає сумніву.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Сентябрьової К.К. 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 170 місць у місті Київ та заходів створення перспективної моделі шляхом впровадження до управління готелем системи збалансованих показників, які дозволять на основі вимірювання та оцінки ефективності підприємства відобразити усі аспекти його діяльності та бути конкурентоспроможним на ринку готельних послуг.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Сентябрьова К.К. проявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над випусковою роботою здобувачка показала вміння обґрунтовувати рішення з розробки заходів для створення перспективної моделі 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 здобувачка вищої освіти Сентябрьова Катерина Костянтинівна 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 170 місць у місті Київ». Вона складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького, удосконалення моделі засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 67 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 25 таблиць, 4 рисунки, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 44 найменувань.

Обґрунтовано необхідність моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельних процесів для готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 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 170 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру люкс. Розрахована земельна ділянка готелю – 5100 м<sup>2</sup>; розрахований номерний фонд – 107 номерів.

**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 170 seats in Kyiv". It consists of three sections: theoretical and analytical, organizational and research, improvement of the model of accommodation. The full volume of qualification work is 67 pages. The qualification work contains 25 tables, 4 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 44 items.

The necessity of modeling of service-production and production-trade processes for a hotel of category "\*\*\*\*" for 170 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 category "\*\*\*\*" for 170 seats has been developed, a 3D visualization of the design of the suite is offered. The calculated land plot of the hotel is 5100 m<sup>2</sup>; calculated number fund - 107 numbers.

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

## ЗМІСТ

<b>АНАТОЦІЯ</b> .....	6
<b>ВСТУП</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ</b> .....	9
1.1 Теоретичні аспекти розвитку готелів на ринку України.....	9
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг Київського регіону готелів категорії «****».....	12
1.3 Визначення цільового ринку бізнес-готелю категорії «****» на 170 місць у місті Київ.....	20
Висновки до розділу 1.....	23
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ</b> .....	24
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «****» на 170 місць у місті Києві.....	24
2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «****» на 170 місць у місті Києві.....	27
2.3 Моделювання виробничо-торгівельного процесу закладу ресторанного господарства.....	44
Висновки до розділу 2.....	48
<b>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ БІЗНЕС-ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «****» НА 170 МІСЦЬ У МІСТІ КИЄВІ</b> .....	49
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «****» на 170 місць у місті Києві.....	49
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «****» на 170 місць у місті Києві.....	54
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях в готелі.....	57
Висновки до розділу 3.....	60
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	61
<b>СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	63
<b>ДОДАТКИ</b> .....	68

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Готельно-ресторанна сфера як одна з високорентабельних галузей світової економіки, у XXI ст. стає провідним напрямом економічного та соціального розвитку України. Сьогодні туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії гостинності. Україна, зокрема, Київ та Київська область має великий туристичний потенціал завдяки унікальному географічному розташуванню (між Європою та Росією та іншими країнами СНД). Сприятливі кліматичні умови, наявність численних водних об'єктів, а також джерел мінеральних вод, багатство культурно-історичних пам'яток і визначають роль Київщини як важливого рекреаційного регіону. Столичний регіон України – це привабливий туристичний центр, туристична інфраструктура якого вносить вагому долю в економіку міста.

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 170 місць у місті Київ.

**Метою** кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у м. Києві.

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

- обґрунтувати теоретичні питання діяльності бізнес-готелів в Київському регіоні;
- проаналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у м. Київ;
- визначити цільовий ринок готелю бізнес-готелю;

- змодельовати сервісний-виробничий процес у готелі;
- змодельовати виробничо-торгівельний процес у готелі;
- розробити заходи для створення перспективної моделі бізнес-готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі підприємства харчування при бізнес-готелі категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Київ;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при бізнес-готелі.

**Об’єктом дослідження** є модель готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Київ.

**Предметом дослідження** є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Київ.

**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 170 місць у місті Київ 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 Київської області» (Додаток А).

## ВИСНОВКИ

Модель бізнес-готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Києві буде розташована за адресою м. Київ, пр.-т. Перемоги, 55 на земельній ділянці, яка відповідає будівельно-санітарним нормам. Цільовим ринком для готелю будуть ділові туристи, які приїздитимуть до м. Києва з діловою метою. Моделюємий готель забезпечить всі необхідні послуги для якісних бізнес-зустрічей та відпочинку даного контингенту споживачів. Проведений аналіз конкурентів та основних постачальників бізнес-готелю сприятиме рентабельному функціонуванню готелю на ринку готельних послуг м. Києва.

Проведено моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів для готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Києві. Зокрема, здійснено розрахунок номерів та розподіл їх по категоріях. Загальна кількість номерів складає 107. Підібрано оснащення для номера категорії люкс та розраховано корисну площу, яка становить  $40,55 \text{ м}^2$ , що на  $5 \text{ м}^2$  менша за нормативну.

Здійснено підбір меблів, устаткування та обладнання для всіх категорій груп приміщень при готелі. Запропоновано графіки персоналу по кожному приміщенню.

При моделюванні сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів у закладі ресторанного господарства при готелі, розроблено меню банкету з частковим обслуговуванням офіціантами на 50 осіб з нагоди святкування ювілею, здійснено підбір посуду, розрахунок офіціантів, кількості столів та кількості буфетної продукції.

Одним із заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «\*\*\*\*» на 170 місць у місті Києві є впровадження до управління готелю системи збалансованих показників, які дозволять на основі вимірювання та оцінки ефективності готелю відобразити усі аспекти діяльності підприємства.

На основі цих аспектів готель зможе сформувавши правильні стратегічні цілі і підвищити конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

Запропоновано заходи для перспективної моделі закладу харчування при готелі:

- удосконалення матеріально-технічного забезпечення;
- збільшення інформатизації бізнесу;
- поліпшення налагодження роботи відділів маркетингу, планування, обліку та контролю, інформаційних технологій, постачання і збуту.

Запропоновано заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в готелі категорії «\*\*\*\*» на 170 місць, які дозволять безпечно працювати на робочих місцях та забезпечувати комфортне проживання гостей готелю.

## СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Рябєв А. А Аналіз стану готельного господарства регіонів України режимдоступу:[https://www.researchgate.net/publication/342325597\\_analiz\\_stanu\\_gotel'nogo\\_gospodarstva\\_regioniv\\_ukraini](https://www.researchgate.net/publication/342325597_analiz_stanu_gotel'nogo_gospodarstva_regioniv_ukraini)
2. Бунтова Н. В. Кадрове забезпечення галузі туризму з урахуванням міжнародного досвіду. URL : <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/11786>
3. Мархонос С. М., Турло Н. П. Туристична сфера як фактор підвищення інвестиційної привабливості регіону // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 1. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui\\_2012\\_1\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2012_1_30).
4. Готелі. Будинки і споруди : ДБН В.2.2-20-2008. – [Чинний від 2008-07-23]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. – 42 с. – (Національний стандарт України).
5. Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека життя і здоров'я людини та захист навколишнього природного середовища : ДБН В.1.2-8-2008.– [Чинний від 2008-10-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2008. – 22 с. – (Національний стандарт України).
6. Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Загальні положення: ДБН В.2.2-11:2002. – [Чинний від 2002-05-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2002.– 136 с. – (Національний стандарт України).
7. ДБН В.2.2-13:2003 «Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди».– [Чинний від 2004-03-01]. – Київ : Держкомітет України з будівництва і архітектури, 2003.– 102с. – (Національний стандарт України).
8. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвілєві заклади: ДБН В.2.2-16:2005.– [Чинний від 2006-04-01]. – Київ : Держбуд України, 2005. – 66 с. – (Національний стандарт України).
9. Будинки і споруди. Підприємства торгівлі: ДБН В.2.2-23:2009.– [Чинний від 2009-07-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009.– 48 с. – (Національний стандарт України).

10. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., №2.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03/stru> (дата звернення 15.10.2018).

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 гео економічної 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. Кізіма, 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.

39. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. Вид. – 2-ге./ Л. М. Мостова, О.В. Новікова. – Київ: Ліра-К, 2016. – 388 с.

40. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать и как преуспеть / А. А. Мусакин. – Санкт-Петербург : Питер , 2008. – 320 с.

41. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 – 224 с.

42. Организация гостиничного дела : учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Л.И. Черниковой. — М. : КНОРУС, 2016. — 192 с.

43. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. – 350 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446818> (дата обращения: 17.01.2021).

44. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства [Текст] : підручник / за ред. Н. О. П'ятницька. – Київ : Кондор, 2012. – 557 с.