

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

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-
торговельного процесів туристичного готелю категорії «**» на 98 місць у
місті Кременчук Полтавської області»

зі спеціальності 241 « Готельно-ресторанна справа »

освітня програма Готельно-ресторанна справа

ступеня бакалавр

Виконавець роботи **Варич Світлана Валеріївна**
(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)

**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 туристичного готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Варич Світлана Валеріївна**

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 60 осіб.

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

| 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 | |
| 6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки | 17.05 – 30.05.21 | |

| Зміст роботи | Термін виконання | Термін фактичного виконання |
|--|------------------|-----------------------------|
| 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 кафедрі для отримання допуску до захисту | 04.06.2021 | |

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Варич С. В.

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

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»

Варич Світлани Валеріївни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області»

Готельне господарство м. Кременчука розвивається досить повільними темпами. Хоча перспектив для розвитку в даному регіоні вистачає. Це великий промисловий центр з досить розвинутою інфраструктурою, має вигідне географічне розташування, туристично-рекреаційний потенціал (Кременчуцьке водосховище, річка Дніпро). Але засобів розміщення, які розраховані на споживачів із середнім та низьким рівнем доходу не вистачає. Тому тема моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області не викладає сумніву.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Варич С.В. 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 готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук та заходів створення перспективної моделі шляхом розробки завдань для залучення споживачів «покоління Y» та створення комунікативної ефективної стратегії для роботи ресторану.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Варич С.В. 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 Варич Світлана Валеріївна 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-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області». Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького та перспективних моделей розвитку засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 67 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 26 таблиць, 8 рисунків, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 58 найменувань.

Обґрунтовано необхідність розробки моделі туристичного готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області». Запропоновано заходи для удосконалення моделі засобу розміщення, які дозволяють набути готелю конкурентних переваг.

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 98 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру першої категорії. Розрахована земельна ділянка готелю – 2940 м²; розрахований номерний фонд – 50 номерів.

Ключові слова: модель туристичного готелю, перспективна модель туристичного 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 the tourist hotel category" ** "for 98 seats in the city of Kremenchuk, Poltava region." Qualification work consists of three sections: theoretical and analytical, organizational and research and promising models of development of accommodation. The full volume of qualification work is 67 pages. The qualification work contains 26 tables, 8 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 58 items.

The necessity to develop a model of a tourist hotel of category "***" for 98 places in the city of Kremenchuk, Poltava region is substantiated. Measures are proposed to improve the model of accommodation, which allow the hotel to gain a competitive advantage.

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 98 places is developed, the 3D-visualization of design of number of the first category is offered. The calculated land plot of the hotel is 2940 m²; calculated number fund - 50 numbers.

Keywords: tourist hotel model, perspective model of tourist hotel, target market, service-production process, production-trade process.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| АНАТОЦІЯ | 6 |
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ | 10 |
| 1.1 Теоретичні аспекти розвитку готельного господарства Полтавського регіону та м. Кременчук..... | 10 |
| 1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Кременчук готелів категорії «**»..... | 18 |
| 1.3 Визначення цільового ринку готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук | 23 |
| Висновки до розділу 1..... | 28 |
| РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ | 29 |
| 2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук..... | 29 |
| 2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук..... | 34 |
| 2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства при готелі категорії «**» на 98 місць..... | 46 |
| Висновки до розділу 2..... | 51 |
| РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «**» НА 98 МІСЦЬ У МІСТІ КРЕМЕНЧУК | 52 |
| 3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук..... | 52 |
| 3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук..... | 53 |
| 3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в готелі..... | 57 |
| Висновки до розділу 3..... | 59 |
| ВИСНОВКИ | 60 |
| СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ | 62 |
| ДОДАТКИ | 68 |

ВСТУП

Актуальність теми. Україна – перспективний регіон для розвитку готельного бізнесу. Індустрія гостинності як вид економічної діяльності являє собою цілий комплекс галузей, головним завданням яких є обслуговування туристів під час їх перебування поза місцем постійного проживання. Індустрія гостинності включає готельний і ресторанний бізнес, підприємства туристичного та транспортного обслуговування, сферу розваг тощо.

Сфера розміщення в структурі індустрії гостинності об'єднує ключові функції, в зв'язку з тим, що пропонує комплекс послуг, у формуванні та реалізації яких беруть участь всі сектори й елементи індустрії гостинності. В умовах конкурентного ринку послуг гостинності прагнення підприємств до отримання максимального прибутку спонукає підприємства готельного бізнесу забезпечувати не тільки проживання і харчування, але і обумовлює необхідність розширення обсягу додаткових і супутніх послуг. Це збагачує зміст поняття «готельний бізнес». Світова індустрія гостинності зазнає чимало змін, обумовлених необхідністю відповідати мінливим потребам туристів по всьому світу і задоволення дедалі більше різноманітних їх вимог. Практично всі світові готельні мережі, незалежно від їх рейтингу, в зв'язку з жорсткою конкуренцією шукають можливості для зростання свого потенціалу [1].

Готельне господарство є однією з головних складових туристичної індустрії України, але сьогодні можна констатувати про відсутність висококонкурентних позицій у цьому секторі національної економіки. Інфраструктура закладів розміщення в Україні не відповідає міжнародним нормам проживання та відпочинку: недостатня кількість готельних підприємств, матеріально-технічна база застаріла та потребує модернізації, відсутні сучасні засоби зв'язку та інформаційних комунікацій, ефективні та

надійні системи захисту, які є передумовою високого рівня якості послуг. У перспективі готельне господарство повинно стати провідним чинником активізації туризму, інтеграції держави у світові структури міжнародного співробітництва, зростання значення національної культури.

Сучасні готельні підприємства в Україні характеризуються типовою структурою послуг, низькою спеціалізацією. Комфортні готелі із регламентованим обсягом додаткових послуг повинні пропонувати за помірну ціну необхідні для роботи та відпочинку якісне персоніфіковане обслуговування, стати основним сектором готельної індустрії, утворюючи найбільш чисельну мережу розосереджених, насамперед, у невеликих презентабельних для туризму населених пунктах - містечках, сільських поселеннях. Категорія готелів повинна стати оптимальною з позиції ціни та якості послуг, орієнтуватись на обслуговування масових туристів, які подорожують з пізнавальною та комерційною метою. Сьогодні перспективу мають нові готелі в економічній категорії - "дві зірки". У ціновому сегменті двозіркові готелі повинні орієнтуватись на обслуговування внутрішніх масових туристів, дрібний та середній бізнес, державних службовців.

Пандемія коронавірусу завдала серйозних збитків готельному бізнесу в Україні, на відновлення сектору може піти не один рік. На цьому наголосили учасники прес-конференції в Укрінформі на тему: «Оцінка впливу COVID-19 на готельну індустрію України, присвяченої результатам дослідження Асоціації готелів та курортів України (UHRA)». На думку учасників заходу, відновлення обсягів готельного бізнесу в Україні після обмежувальних заходів через пандемію може зайняти не один рік. Найбільш затребуваними стануть засоби розміщення економ класу.

Зважаючи на зазначене вище **актуальною** є тема кваліфікаційної роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області.

Метою кваліфікаційної роботи є розв'язання комплексу професійних прикладних завдань з організації сервісної та виробничо-технологічної діяльності засобів розміщення для підвищення їх конкурентоспроможності на сучасному ринку готельних послуг.

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

- вивчити теоретичні питання діяльності туристичних готелів в Полтавській області;
- проаналізувати потенційних споживачів та конкурентів змодельованого готелю категорії «**» на 98 місць у м. Кременчук;
- змодельувати сервісно-виробничий та виробничо-торгівельний процеси у готелі;
- розробити заходи для створення перспективної моделі готелю;
- визначити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при готелі категорії «**».

Об'єктом дослідження є модель готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук.

Предметом дослідження є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук.

Наукова новизна роботи полягає в розробці та обґрунтуванні теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничих та виробничо-торгівельних процесів готелю категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук з перспективними моделями готелю.

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

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: «Аналіз конкурентного середовища готельних послуг» (Додаток А).

ВИСНОВКИ

Готель «Меридіан» категорії «**» на 98 місць буде розташований за адресою м. Кременчук, вулиця Соборна, 21 на земельній ділянці, яка повністю відповідає будівельно-санітарним нормам у відповідності до вимог ДБН Б.2.2-12:2019 «Планування і забудова територій». Площа земельної ділянки визначили з урахуванням кількості місць у засобі розміщення і норм площі земельної ділянки із розрахунку на одне місце в готелі.

Враховуючи, обраний сегмент ринку, послуги модельованого готелю будуть оптимальними з позиції ціни та якості та зосередяться на обслуговуванні масових туристів, які подорожують з пізнавальною та комерційною метою. Цільовим ринком для готелю є внутрішні масові туристи, дрібний та середній бізнес, державні службовці, туристи із колишнього СНД.

Здійснено аналіз основних конкурентів, які функціонують на ринку готельних послуг. Встановлено, що на ринку готельних послуг готель «Меридіан» не має прямих конкурентів. Підібрані основні постачальники для майбутнього готелю та ресторанному закладі при ньому. Модельований готель забезпечить всі необхідні послуги для комфортного відпочинку обраного сегменту споживачів.

Проведено моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів для готелю «Меридіан» категорії «**» на 98 місць у місті Кременчук Полтавської області. Зокрема, здійснено розрахунок номерів та розподіл їх по категоріях. Загальна кількість номерів складає 50. Підібрано оснащення для номера I категорії та розраховано корисну площу, яка становить 15,35 м², що відповідає нормативній площі за державними будівельними нормами.

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 з нагоди дня народження на 60 осіб, здійснено підбір посуду, розрахунок офіціантів, кількості столів та кількості буфетної продукції.

Запропоновано заходи для перспективної моделі готелю «Меридіан» категорії «**» на 98 місць, які базуються на впровадженні в діяльність готелю високих технологій з метою залучення споживачів покоління мілленіалів. Для цього необхідно впроваджувати високотехнологічне обладнання: планшети, цифрові кіоски та інше, тобто все що стосується цифрового середовища.

Для закладу харчування при готелі «Меридіан» необхідно розробити ефективну комунікативну стратегію. Вирішувати комунікаційні проблеми завдяки моніторингу в офлайн та онлайн режимі. На основі зібраних даних можна визначити основні тенденції, які керують підприємством ресторанного господарства, виділити чинники, які впливають на відвідуваність, дохід, асортимент тощо.

Розроблені заходи з охорони праці для готелю «Меридіан» сприятимуть безпечній праці працівників готелю та комфортному проживанню його гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Державна служба статистики України: регіональна статистика. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.04.2021).
2. Загальна характеристика Полтавської області. URL: <http://zolota-pidkova.org.ua/zagaljna-harakterystyka-zakarpatsjkoj-oblasti.html> (дата звернення: 12.04.2021).
3. Колективні засоби розміщування в Україні у 2018 році : статистичний бюлетень / Державна служба статистики України. Київ, 2019. 142 с.
4. Офіційний сайт Головного управління статистики у Полтавській області. URL: <http://www.uz.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.03.2021).
5. Регіональна стратегія розвитку Полтавської області на період 2021–2027 років. URL: http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt_reg_info_norm-/2020/01/rsr_2027.pdf (дата звернення: 10.04.2021).
6. Мацеха Д.С., Бурий С.А. Маркетинг у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму / Д.С. Махеца, С.А. Бурий // Вісник Хмельницького національного університету. - 2014. - №5. - Т.2. - С.43-47. 2. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туристичних підприємств: напрями змін та фактори впливу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://tourlib.net/statti_ukr/myhajlichenko3.htm
7. Організаційна поведінка в міжнародному бізнесі [Електронний ресурс]. -Режим доступу:<https://stud.com.ua/22150/menedzhment/organizatsiyna>
8. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://prohotelia.com/>.
9. Приятельчук, О.А. Еволюція та теоретико-методологічне становлення кроскультурного менеджменту / О.А. Приятельчук // Зовнішня торгівля: право та економіка. - 2006. - № 4. - С. 131-134.
10. Романуха О.М. Роль крос-культурних комунікацій у менеджменті організацій / О.М. Романуха // Вісник Мукачевого національного університету. – 2017. - №9 - С.608-613

11. Згорик-Чубатюк М. О. Вплив крос-культурного менеджменту на ефективність ведення ресторанно-готельної справи. С.28-31. Збірник тез доповідей І Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації» (14-15 лютого 2019 року) / Міністерство освіти і науки України; Житомирський державний університет імені Івана Франка. – Житомир, 2018. – 40 с.

12. Гриньох Н.В., Дмитрук В.І., Дяченко Л.А. Крос - культурний менеджмент у формуванні туристичного іміджу України// Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна «Проблеми економіки транспорту», 2018, вип. 16.. С.42-48.

13. Мачуга Р.І. Віртуалізація і хмарні технології в обліку: далеке майбутнє чи реальне сьогодні? [Електронний ресурс] / Р.І. Мачуга // Ефективна економіка. – 2013. - № 5. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=8&w=%D0%A0.+%D0%86.+%D0%9C%D0%B0%D1%87%D1%83%D0%B3%D0%B0>.

14. Iforma – електронна звітність онлайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iforma.com.ua/ua/>. – Заголовок з екрану.

15. Електронний кабінет платника податків[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cabinet.sfs.gov.ua/login>. – Заголовок з екрану.

16. iFin – Облік без знань бухгалтерії, автоматичне створення звітів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ifin.ua/>. – Заголовок з екрану.

17. Taxer [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://taxer.ua/uk/>. – Заголовок з екрану.

18. Приват24 для бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/business/internet-bank-privat24-dlya-juridicheskikh-lic> – Заголовок з екрану.

19. Бердй Я. І. Охорона праці [Текст] : Навч. посіб.– К.: ЦУЛ, 2002. – 322 с.

20. Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О. та ін. Управління сучасним готельним комплексом [Текст] : Навч. посіб. / За редакцією члена.кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І.– К.: Ліра.К, 2005. – 520с.

21. Охорона праці і техніка безпеки в готелях [Електронний ресурс] : – Режим доступу:<http://ua.textreferat.com/referat-494-8.html>

22. Готелі. Будинки і споруди : ДБН В.2.2-20-2008. – [Чинний від 2008-07-23]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. – 42 с. – (Національний стандарт України).

23. Готелі. Будинки і споруди : ДБН В.2.2-20-2008. Зміна №1. – [Чинний від 2019-10-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2019. – 18 с. – (Національний стандарт України).

24. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с. (Інформація та документація).

25. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. – [Чинний від 2009-12-30]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. – 83 с. – (Національний стандарт України).

26. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 9 с. – (Національний стандарт України).

27. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 18 с. – (Національний стандарт України).

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

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

30. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор , 2009. – 368 с.
31. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес: Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – Москва : Вершина, 2005. – 176 с.
32. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – 2-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2006. – 632 с.
33. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2007. – 224 с
34. 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).
35. Мазаракі А. А. Проектування готелів : навч. посіб. / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.
36. Мазаракі А. А. Проектування курортів: навч. Посіб. / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2014. – 304 с.
37. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. / С.Е. Важинський, ПІ. Щербак. – Суми : СумДПУ ім.. А.С. Макаренка, 2016. – 260 с.
38. Ляпина И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учебник / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – Москва : Изд. центр «Академия», 2004. – 256 с.
39. 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
40. 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)

41. 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.

42. 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.

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

44. 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).

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

46. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства [Текст]: навч. посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, [та ін.]. – Х.: Світ книг, 2016. – 411 с.

47. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко та ін. – Харків: Світ книг, 2016. – 411 с.

48. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / А. Ю. Парфіненко, Н. І. Данько, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

49. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г. А. Папирян. – Москва : Экономика, 2000. – 207 с.

50. Поняття інновацій в ресторанному бізнесі [Електронний ре- сурс].– URL: <http://ekon.in.ua/innovaciyi-v-restorannomu-biznesi.html> (дата звернення: 29.09.2019).

51. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua>

52. Портер М. Э. Конкуренция: Уч. пособие / Пер. с англ. – М.: Издательский дом —Вильямс|| , 2001. – 495 с.

53. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / Сорокина А. В. – Москва : ИНФРА-М, 2007. – 304 с.

54. Тарелкін Ю.П. Методологія наукових досліджень / Ю.П. Тарелкін, В.О. Цикін. – Суми : СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2010. – 194 с.

55. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432904> (дата обращения: 17.01.2021).

56. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433891> (дата обращения: 17.01.2021).

57. Управління стратегіями випереджаючого інноваційного розвитку : монографія / за ред. к.е.н., доцента Ілляшенко Н.С. — Суми : Триторія, 2020. — 440 с.<http://www.buhoblic.puet.edu.ua/files/mono-svir2020.pdf>

58. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учеб. пособие / пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 607 с.