

**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. В. Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-
торговельного процесів готелю категорії «***» на 140 місць у місті
Херсон»

зі спеціальності 241 « Готельно-ресторанна справа »

освітня програма « Готельно-ресторанна справа »

ступеня бакалавр

Виконавець роботи **Воробйов Владислав Михайлович**
(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 готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Воробйов Владислав Михайлович**

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-фуршет на 100 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	
7. Оформлення роботи	30.05– 31.05.21	
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного виконання
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 _____ Воробйов В.М.

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»

Воробйова Владислава Михайловича

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон»

Херсонська область має вигідне економіко-географічне положення, особливе значення мають вихід до Чорного та Азовського морів, сприятливі кліматичні умови, мальовничі ландшафти морського узбережжя та неповторні краєвиди Дніпра та Інгульця, значні рекреаційні ресурси (численні пляжі, запаси лікувальних грязей та ропи лиманів і солоних озер). Все це сприяло формуванню в регіоні потужного рекреаційного комплексу, що складається з санаторно-курортного господарства і туризму. Але в Херсонській області та м. Херсоні не вистачає засобів розміщення, які б відповідали сучасним вітчизняним та зарубіжним стандартам.

Тому тема моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон не викладає сумніву.

Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти Воробйова В.М. 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 140 місць у місті Херсон та заходів створення перспективної моделі шляхом впровадження процесного управління в діяльність готелю.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Воробйов В.М. 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 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 Воробйов Владислав Михайлович 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 готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон». Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького та перспективних моделей розвитку засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 65 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 24 таблиці, 7 рисунків, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 57 найменувань.

Обґрунтовано необхідність розробки моделі готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон». 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 140 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру люкс. Розрахована земельна ділянка готелю – 4200 м² ; розрахований номерний фонд – 88 номерів.

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

SUMMARY

Qualification work was performed on the topic: "Modeling of service and production, production and trade processes of the hotel category" *** "for 140 seats in the city of Kherson." 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 65 pages. The qualification work contains 24 tables, 7 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 57 items.

The necessity to develop a model of a hotel of category "****" for 140 places in the city of Kherson 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.

Developed a logo for a hotel category "****" for 140 seats, offered a 3D visualization of the design of a deluxe room. The calculated land plot of the hotel is 4200 m²; calculated number fund - 88 numbers.

Keywords: hotel model, perspective hotel model, 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 Херсонщини...	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Херсону готелів категорії «***».....	14
1.3 Визначення цільового ринку готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон.....	20
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	24
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон.....	24
2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «***» на 140 місць у м. Херсон.....	28
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства при готелі категорії «***» на 140 місць.....	43
Висновки до розділу 2.....	47
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «***» НА 140 МІСЦЬ У МІСТІ ХЕРСОН	48
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон.....	48
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «***» на 140 місць у місті Херсон.....	51
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в готелі.....	53
Висновки до розділу 3.....	56
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	66

ВСТУП

Актуальність теми. У сьогоdnішньому нестійкому середовищі функціонування готельного бізнесу різноманітні загрози вимагають від підприємств сфери готельних послуг своєчасного вироблення конкурентної стратегії, щоб зберегти стійке положення і забезпечити конкурентоспроможність у складних і нестабільних ситуаціях. Глобалізація і висока швидкість ринкових змін роблять розробку грамотної стратегії все більш важливою для забезпечення стабільної конкурентної переваги [1, с. 496]. Тому готельні підприємства повинні відповідати на кризові зміни, розвиваючи або створюючи сучасні ідеї для ринку, щоб знайти нові можливості та добитися успіху. Нездатність реагувати ефективно й одночасно в усіх напрямках може призвести до невідворотних наслідків для бізнесу та втрати значних обсягів грошових коштів за короткий термін.

Важливим є правильно підібрати нішу на ринку та правильно сформулювати умови управління готельним підприємством.

Теоретико-методологічною та інформаційною базою дослідження готельної індустрії та сучасних тенденцій її розвитку слугували роботи таких відомих вітчизняних та зарубіжних учених, як: С. Байлика, Х. Роглева, Т. Сокол, С. Грабовенської, Г. Яковлева, Е. Балашова, А. Башкова, А. Кускова, І. Єфременко, Р. Ушакова, Н. Авілової, О. Любіцевої, П. Пуцентейло, М. Мальської, Є. Джанджугазової, Дж. Уокера та ін.

Але, беручи до уваги високий динамізм змін та постійне ускладнення умов ведення господарської діяльності, нерозкритий потенціал розвитку індустрії гостинності України, вкрай актуальним є моделювання діяльності готелів категорії «***» у місті Херсон.

Для задоволення споживачів готельних послуг, необхідно надавати послуги з розміщення, які б були якісними та доступними. Саме такі послуги можуть надаватися готелями, які мають категорію «***».

Зважаючи на зазначене вище **актуальною** є тема кваліфікаційної роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон.

Метою кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 140 місць у м. Херсон.

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

- обґрунтувати теоретичні питання діяльності туристичних готелів в Херсонському регіоні;
- проаналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище готелю категорії «***» на 140 місць у м. Херсон;
- визначити цільовий ринок готелю категорії «***»;
- змоделювати сервісний-виробничий процес у готелі категорії
- змоделювати виробничо-торгівельний процес у готелі
- розробити заходи для створення перспективної моделі готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі підприємства харчування при готелі;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при готелі категорії «***» на 140 місць у м. Херсон.

Об'єктом дослідження є модель готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсоні.

Предметом дослідження є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон.

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 готелю категорії «***» на 140 місць у місті Херсон 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 Херсону.

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: «Перспективи розвитку готелів Херсонської області» (Додаток А).

ВИСНОВКИ

Готель «Таврійський» категорії «***» на 140 місць буде розташований за адресою м. Херсон, вулиця Канатна, 27 на земельній ділянці, яка відповідає будівельно-санітарним нормам. Цільовим ринком для готелю будуть туристи, які приїздитимуть на відпочинок та з метою ділової поїздки до м. Херсону. Здійснено аналіз основних конкурентів, які функціонують на ринку готельних послуг. Встановлено, що на ринку готельних послуг готель «Таврійський» має шість прямих конкуренти, які розраховані на невелику кількість приїжджих. Підібрані основні постачальники для майбутнього готелю. Моделюємий готель забезпечить всі необхідні послуги для комфортного відпочинку даного контингенту споживачів.

Проведено моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів для готелю «Таврійський» категорії «***» на 140 місць у місті Херсон. Зокрема, здійснено розрахунок номерів та розподіл їх по категоріях. Загальна кількість номерів складає 88. Підібрано оснащення для номера категорії люкс та розраховано корисну площу, яка становить 42,53 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-фуршету на 100 осіб, здійснено підбір посуду, розрахунок офіціантів, кількості столів та кількості буфетної продукції.

Одним із шляхів ефективного функціонування перспективної моделі готелю «Таврійський» є забезпечення гнучкості і адаптивності підприємства, відмова від жорсткої централізації, яка властива лінійно-функціональним

структурам управління готелями, делегування максимально допустимого обсягу повноважень керівникам виробничих підрозділів. Поділ діяльності готелю на основні, допоміжні та обслуговуючі бізнес-процеси і передача не орієнтованих на досягнення ринкових переваг функцій, а також функцій, неспецифічних для готельної сфери, в аутсорсинг може, на наш погляд, підвищити ефективність управління готельним підприємством. Також слід зазначити про вагомість впливу показника організаційно-економічної ефективності.

Для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі, необхідно розробити обґрунтовану стратегію розвитку ресторану, обґрунтувати рекламну діяльність та запровадити додаткові послуги.

Максимальна ефективність проектування, розробки, впровадження і функціонування системи безпеки в готелі може бути досягнута при комплексному підході з урахуванням усіх чинників і вимог, а також при оптимальному поєднанні людських і технічних ресурсів забезпечення безпеки в готелі.

Розглянуті заходи з безпеки в готелі дозволяють йому створити та підтримувати установлені правила забезпечення безпеки в готелі, попереджувати нещасні випадки з гостями, захищати персонал готелю від необґрунтованих звинувачень, робити перебування гостей комфортним та надійним, що в свою чергу сприяє підвищенню репутації готелю та збільшенню його завантаження.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Стратегія розвитку Херсонської області на період 2021-2027 років.
URL: http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt_reg_info_norm-/2020/01/rsr_2027.pdf (дата звернення: 10.05.2021).
2. Соціально-економічний аналіз Херсонської області.
3. ДССУ Головне управління статистики у Херсонській області [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ks.ukrstat.gov.ua/>
4. Програма соціально-економічного та культурного розвитку Херсонської області на 2018 рік. — С. 34—47 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://khoda.gov.ua/programa-rozvitku-oblasti>
5. Стратегія розвитку Херсонської області на періоддо 2020 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу:<http://khoda.gov.ua/strategiya-rozvitku-2020>
6. Інвестиційний портал Херсонщини [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://investinkherson.gov.ua/>
7. ДССУ Статистичний збірник "Колективні засоби розміщення в Україні у 2017 році" / Київ 2018 [Електронний ресурс]. — Режим доступу:http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.pdf
8. Херсонська обласна державна адміністрація, розділ "Туристичний та рекреаційно-курортний потенціал" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://khoda.gov.ua/turistichnij-ta-rekreacijno-kurortnijpotencial/>
9. Василевська Я.В. Природно-заповідний фонд Херсонської області як об'єкт рекреаційного природо-користування / Я.В. Василевська // Часопис соціально-економічної географії: Міжрегіональний збірник наукових праць. — Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2012.— Вип.13 (2). — С.125—128.
10. Організаційна поведінка в міжнародному бізнесі [Електронний ресурс]. -Режим доступу:<https://stud.com.ua/22150/menedzhment/organizatsiyana>

11. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://prohotelia.com/>.

12. Приятельчук, О.А. Еволюція та теоретико-методологічне становлення кроскультурного менеджменту / О.А. Приятельчук // Зовнішня торгівля: право та економіка. - 2006. - № 4. - С. 131-134.

13. Романуха О.М. Роль крос-культурних комунікацій у менеджменті організацій / О.М. Романуха // Вісник Мукачевого національного університету. – 2017. - №9 - С.608-613

14. Згорик-Чубатюк М. О. Вплив крос-культурного менеджменту на ефективність ведення ресторанно-готельної справи. С.28-31. Збірник тез доповідей I 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.

15. 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.

16. 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.nayka.com.ua/?op=8&w=%D0%A0.+%D0%86.+%D0%9C%D0%B0%D1%87%D1%83%D0%B3%D0%B0>.

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

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

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

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

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

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

23. Мунін Г.Б., Змійов 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.

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

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

26. 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).

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

28. 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).

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

30. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 18 с. – (Національний стандарт України).
31. Грабченко А.І. Методи наукових досліджень : навч. посібник / А.І. Грабченко, В.О. Федорович, Я.М. Гаращенко. – Харків : НТУ "ХПІ", 2009. – 142 с.
32. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство ОБР: организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С. И. Байлик, 2008. – С. 352.
33. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор , 2009. – 368 с.
34. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес: Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – Москва : Вершина, 2005. – 176 с.
35. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – 2-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2006. – 632 с.
36. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2007. – 224 с
37. 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).
38. 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.
39. 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.
40. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. / С.Е. Важинський, Ті. Щербак. – Суми : СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2016. – 260 с.

41. 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.

42. 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

43. 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)

44. 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.

45. 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.

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

47. 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).

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

49. 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.

50. 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.

51. 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.

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

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

54. Портал готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua>

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

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