

**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 туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у
місті Запоріжжя»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа

ступеня бакалавр

Виконавець роботи Геращенко Едуард Владиславович
(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 туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя»

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

Прізвище, ім'я, по батькові **Герашенко Едуард Владиславович**

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 70 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	24.02.21
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	24.02 – 25.02.21	25.02.21
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	25.02 – 28.02.21	28.02.21
4. Написання вступу та теоретико-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	14.03.21
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	16.05.21

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного виконання
6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки	17.05 – 30.05.21	30.05.21
7. Оформлення роботи	30.05– 31.05.21	31.05.21
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	31.05.21
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06.	03.06.21
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Геращенко Е.В.

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»

Геращенко Едуарда Владиславовича

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя»

Сьогодні готельна інфраструктура регіонів України не може задовольнити попит готельних послуг ні за якістю, ні за кількістю, тому що матеріально-технічна база більшості готелів перейшла нам у спадок від Радянського Союзу, є застарілою та не відповідає загально-визначеним нормам міжнародної стандартизації. Проблематика стану та розвитку готельного господарства в регіонах України на сьогодні є досить актуальною. Особливо це стосується областей, де зосереджені значні історико-культурні та природні ресурси, до яких саме і належить м. Запоріжжя.

Тому тема «Моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя» є актуальною.

Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти Геращенко Е.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 туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя та заходів для створення перспективної моделі готелю шляхом створення пропозиції комплексних пакетів послуг та для ресторану створення меню «5-10-20». Виконуючи кваліфікаційну роботу, Геращенко Е.В. 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 Геращенко Едуард Владиславович 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 туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя». Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького та перспективних моделей розвитку засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 66 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 23 таблиці, 5 рисунків, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 45 найменування.

Обґрунтовано необхідність розробки моделі туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя». 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 115 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру першої категорії. Розрахована земельна ділянка готелю – 3450 м² ; розрахований номерний фонд – 72 номерів.

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

ANOTATION

Qualification work was performed on the topic: "Modeling of service and production, production and trade processes of the tourist hotel category" *** "for 115 seats in the city of Zaporozhye." 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 66 pages. The qualification work contains 23 tables, 5 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 45 names.

The necessity to develop a model of a tourist hotel of category "****" for 115 places in the city of Zaporozhye "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 the category "****" for 115 places is developed, the 3D visualization of design of number of the first category is offered. The calculated land plot of the hotel is 3450 m²; calculated number fund - 72 numbers.

Key words: competition, model to hotel, promising model to hotel, sales market, competitiveness, service-and-file process, virobny-trade process.

ЗМІСТ

АНАТОЦІЯ	6
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	10
1.1 Теоретичні аспекти розвитку готелів Запоріжжя.....	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Запоріжжя готелів категорії «***».....	14
1.3 Визначення цільового ринку готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.....	21
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	26
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.....	26
2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.....	30
2.3 Моделювання виробничо-торгівельного процесу закладу ресторанного господарства.....	44
Висновки до розділу 2.....	49
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «***» НА 115 МІСЦЬ У М. ЗАПОРІЖЖЯ	50
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.....	50
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя...52	
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях для готелю категорії «***» на 115 місць.....	53
Висновки до розділу 3.....	58
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ	67

ВСТУП

Актуальність теми. Готельно-ресторанне господарство як одна з високорентабельних сфер світової економіки, у ХХІ ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. У сучасному світі туризм формує економіку багатьох держав, розширює кордони співробітництва та стає важливою передумовою для стабільного розвитку світової індустрії гостинності. В усьому світі готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш привабливих для інвесторів, а його рентабельність у розвинутих країнах не буває нижчою за 40 %, при цьому досягаючи в «туристичних» зонах позначки 100 % [1]. Ефективність організації готельного підприємства залежить від багатьох зовнішніх та внутрішніх чинників, що мають широкий вплив на подальший розвиток господарства. Готельний бізнес активно розвивається, знаходячи нові якісні риси та нові імпульси свого розвитку, але за останні роки накопичилась низка невирішених питань. Проблема розвитку у сфері готельного та ресторанного бізнесу є досить актуальною, з огляду на її економічне та соціальне значення в галузі гостинності. Саме тому не втратили своєї актуальності особливості організації готельно-ресторанного господарства Запорізької області та пошук чітких та ефективних підходів до організації управління [2].

Зважаючи на зазначене вище **актуальною** є тема кваліфікаційної роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.

Метою кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 115 місць у м. Запоріжжя.

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

- обґрунтувати теоретичні питання діяльності туристичних готелів в Запоріжжі;

- проаналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище готелю категорії «***» на 115 місць у м. Запоріжжя;

- визначити цільовий ринок готелю;

- змодельовати сервісний-виробничий процес у готелі;

- змодельовати 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 115 місць у м. Запоріжжя.

Об'єктом дослідження є модель готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.

Предметом дослідження є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя.

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 туристичного готелю категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя 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 Запоріжжя.

Апробація випускової роботи: за матеріалами випускової роботи представлена доповідь на XLIV Міжнародній науковій студентській конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті» (за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік) на тему: «Формування конкурентоспроможності готельних підприємств» (Додаток А).

ВИСНОВКИ

Моделюємий готель категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя буде розташований за адресою м. Запоріжжя, вул. Скельна, 65 на земельній ділянці, яка відповідає будівельно-санітарним нормам. Цільовим ринком для готелю будуть туристи, які приїздитимуть на відпочинок до м. Запоріжжя. Здійснено аналіз основних конкурентів, які функціонують на ринку готельних послуг. 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 «Чумацький шлях» категорії «***» на 115 місць у місті Запоріжжя. Зокрема, здійснено розрахунок номерів та розподіл їх по категоріях. Загальна кількість номерів складає 72. Підібрано оснащення для номера першої категорії 2-хмісного та розраховано корисну площу, яка становить 21,65 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 на 70 осіб з нагоди дня народження, здійснено підбір посуду, розрахунок офіціантів, кількості столів та кількості буфетної продукції.

Запропоновано шляхи підвищення конкурентоспроможності готелю «Чумацький шлях» категорії «***» на 115 місць, які базуються на введених комплексних пакетах послуг: «Люкс», «Оптимальний», «Для молодят»,

«Туристичний». Завдяки цим пакетам послуг готель зможе розширити асортимент послуг та збільшити кількість продаж.

Були запропоновані наступні шляхи удосконалення організації обслуговування споживачів в ресторані при готелі: пропонується розробити меню «5-10-20», цифри означають швидкість приготування страв. Завдяки такому меню матимемо змогу залучити до ресторану відвідувачів, які не проживають у готелі, а наприклад, потрібно швидко перекусити. Це зазвичай можуть бути ділові люди.

Розроблені заходи з охорони праці для готелю «Чумацький шлях» 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: 11.11.2020).
2. Загальна характеристика Запорізької області. URL: <http://zolota-pidkova.org.ua/zagaljna-harakterystyka-zakarpatsjkoj-oblasti.html> (дата звернення: 11.11.2020).
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 Запорізькій області. URL: <http://www.uz.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2020).
5. Ставська Ю.В. Сільський зелений туризм як напрям розвитку сільських територій. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2019. № 1. С. 85–102.
6. Туристична діяльність в Україні у 2018 році : статистичний бюлетень / Державна служба статистики України. Київ, 2019. 272 с.
7. Регіональна стратегія розвитку Запорізької області на період 2021–2027 років. URL: http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt_reg_info_norm-2020/01/rsr_2027.pdf (дата звернення: 10.11.2020).
8. UNWTO. Tourism Highlights 2017. Edition. URL: http://wto/WTO_highlights_2017.pdf (дата звернення: 10.11.2020).
9. Готелі. Будинки і споруди : ДБН В.2.2-20-2008. – [Чинний від 2008-07-23]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. – 42 с. – (Національний стандарт України).
10. 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).
11. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с. (Інформація та документація).

12. 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).
13. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 9 с. – (Національний стандарт України).
14. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 18 с. – (Національний стандарт України).
15. Грабченко А.І. Методи наукових досліджень : навч. посібник / А.І. Грабченко, В.О. Федорович, Я.М. Гаращенко. – Харків : НТУ "ХПІ", 2009. – 142 с.
16. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство ОБР: организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С. И. Байлик, 2008. – С. 352.
17. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор , 2009. – 368 с.
18. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес: Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – Москва : Вершина, 2005. – 176 с.
19. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – 2-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2006. – 632 с.
20. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2007. – 224 с
21. 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).
22. 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.

23. 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.

24. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. / С.Е. Важинський, ТІ. Щербак. – Суми : СумДПУ ім.. А.С. Макаренка, 2016. – 260 с.

25. 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.

26. 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

27. 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)

28. 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.

29. 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.

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

31. 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).

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

33. 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.

34. 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.

35. 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.

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

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

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

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

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

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

42. 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).

43. 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).

44. 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>

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