

**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 120 місць у  
місті Ужгород Закарпатської області»

*зі спеціальності* 241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма* Готельно-ресторанна справа

*ступеня* бакалавр

**Виконавець роботи** Троцька Аніта Володимирівна  
(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 120 місць у місті Ужгород Закарпатської області»

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

*Прізвище, ім'я, по батькові* **Троцька Аніта Володимирівна**

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 дня прикордонника на 27 осіб.

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

**Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи**

<b>Зміст роботи</b>	<b>Термін виконання</b>	<b>Термін фактичного виконання</b>
1. Підбір і вивчення інформаційних джерел	22.02 – 24.02.21	
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	24.02 – 23.02.21	
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	23.02 – 28.02.21	
4. Написання вступу та теоретико-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	

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

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_ Троцька А. 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 студентки 4 курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Троцької Аніти Володимирівни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгород Закарпатської області»

В інфраструктурі туризму міста Ужгород одне із центральних місць займають готелі, мотелі та інші місця для короткотривалого проживання. 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 «\*\*\*», проте відсутність достатньої кількості засобів розміщення з належною матеріально-технічною базою викликає проведення моделювання туристичних готелів.

Дослідження теми моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгороді не викладає сумніву.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Троцької А.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 120 місць у місті Ужгород та заходів для створення перспективної моделі шляхом впровадження системи гнучких цін в діяльність готелю, проведенням маркетингових досліджень ринку ресторанних послуг та введенням стандартів обслуговування для ресторану.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Троцька А. 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 Троцька Аніта Володимирівна 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 120 місць у місті Ужгород Закарпатської області». Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького та перспективних моделей розвитку засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 70 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 26 таблиць, 4 рисунки, 6 додатків. Список використаних джерел нараховує 51 найменування.

Обґрунтовано необхідність розробки моделі туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгород Закарпатської 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 120 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру люкс. Розрахована земельна ділянка готелю – 3600 м<sup>2</sup> ; розрахований номерний фонд – 75 номерів.

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

## ANOTATION

Qualification of the Viconan's robot on the topic: "Model of service-virobnicheskoy, virobничo-trade processes in a tourist hotel of category" \*\*\* "for 120 minutes near the town of Uzhgorod of the Transcarpathian region." The quality of the robot is stored in three distributions: theoretical and analytical, organizing and preliminaries, and promising models for development for distribution. A new exchange of quality robots will become 70 pages. Qualified robots have 26 tables, 4 figures, 6 supplements. List of vicarious dzherel narakhovue 51 names.

The need to develop a model of a tourist hotel of the category "\*\*\*\*" for 120 months near the town of Uzhgorod of the Transcarpathian region has been determined. " Proponently come in for a more detailed model as well as for the development, as it will allow the hotel to enter the hotel of the competitive revag.

An analysis of the internal and external middle of the hotel was carried out, and potential competitors were identified. Servants are assigned, such as the hotel, the segment of the living, for which the activity is directed to the distribution.

The logo for the hotel category "\*\*\*\*" was broken up for 120 months, the 3D-visualization of the design for the suite was propagated. The land for the hotel is - 3600 m<sup>2</sup>; number fund - 75 numbers.

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

## ЗМІСТ

<b>АНАТОЦІЯ</b> .....	6
<b>ВСТУП</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ</b> .....	10
1.1 Теоретичні аспекти розвитку готелів Закарпаття.....	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Ужгород готелів категорії «***».....	14
1.3 Визначення цільового ринку готелю категорії «***» на 120 місць у місті Ужгород.....	20
Висновки до розділу 1.....	25
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ</b> .....	26
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «***» на 120 місць у місті Ужгороді.....	26
2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «***» на 120 місць у місті Ужгороді.....	30
2.3 Моделювання виробничо-торгівельного процесу закладу ресторанного господарства.....	45
Висновки до розділу 2.....	50
<b>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «***» НА 120 МІСЦЬ У М. УЖГОРОД</b> .....	51
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «***» на 120 місць у місті Ужгороді.....	51
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «***» на 120 місць у місті Ужгород.....	53
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях для готелю категорії «***» на 120 місць.....	60
Висновки до розділу 3.....	65
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	66
<b>СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	68
<b>ДОДАТКИ</b> .....	73

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Готельний бізнес є основним чинником і важливою складовою туристичної інфраструктури України, що відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. З розвитком ринку туристичних послуг у останні роки активно розвивається і туристична діяльність. Загалом ринок готельних послуг має важливий вплив на розвиток не тільки туристичної індустрії як її складової, а й інші сегменти економічної системи, такі як будівництво, транспорт, зв'язок, торгівля та ін. В сучасних умовах готельний бізнес, що забезпечує послугами з тимчасового розміщення зовнішніх і внутрішніх туристів, має проблеми динамічного розвитку, що пов'язані з економічним станом країн всього світу, впливом пандемії на стан та функціонування секторів економіки. Карантинні заходи, що пов'язані з пандемією COVID-19, призвели до фактичної зупинки діяльності готельної галуззі, у зв'язку з обмеженням пересування населення країни та загалом всього світу. В цих умовах особливої уваги набуває дослідження проблем і перспектив розвитку готельного бізнесу в Україні [1].

Розміщення є одним із найважливіших елементів туризму. Немає розміщення - немає туризму. Сьогодні туризм на Закарпатті став одним із найпопулярніших видів відпочинку. Великі туристичні й екскурсійні можливості Закарпатської області обумовлені багатьма чинниками. Багата та унікальна історія; мальовничі гори та полонини, оточені просторими хвойними та листяними лісами; прекрасні сади і виноградники; цілющі мінеральні джерела, м'який клімат; зручні автомобільні, залізничні та повітряні шляхи - все це дозволяє не тільки розвивати туризм як складову соціально-економічного розвитку і добробуту, але вести активну політику, відвідування Закарпаття туристами (гостями) інших областей України та іноземними гостями [2]. В інфраструктурі туризму одне із центральних місць займають готелі, мотелі та інші місця для короткотривалого проживання. 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 120 місць у місті Ужгород Закарпатської області.

**Метою** кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у м. Ужгороді.

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

- обґрунтувати теоретичні питання діяльності туристичних готелів в Закарпатському регіоні;

- проаналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у м. Ужгород;

- визначити цільовий ринок готелю;

- змоделювати сервісний-виробничий процес у готелі;

- 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 120 місць у м. Ужгород.

**Об'єктом дослідження** є модель готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгород.

**Предметом дослідження** є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгород.

**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 120 місць у місті Ужгород 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 Ужгород.

**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: «Підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на основі аналізу відгуків споживачів» (Додаток А).

## ВИСНОВКИ

Моделюємий готель категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгород буде розташований за адресою м. Ужгород, вул. Вузька, 1 на земельній ділянці, яка відповідає будівельно-санітарним нормам. Цільовим ринком для готелю будуть туристи, які приїздитимуть на відпочинок до м. Ужгорода. 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 «Мольфар» категорії «\*\*\*» на 120 місць у місті Ужгороді Закарпатської області. Зокрема, здійснено розрахунок номерів та розподіл їх по категоріях. Загальна кількість номерів складає 75. Підібрано оснащення для номера категорії люкс та розраховано корисну площу, яка становить 43,3 м<sup>2</sup>, 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 27 осіб з нагоди дня прикордонника, здійснено підбір посуду, розрахунок офіціантів, кількості столів та кількості буфетної продукції.

Запропоновано шляхи підвищення конкурентоспроможності готелю «Мольфар» категорії «\*\*\*» на 120 місць, які базуються на введенні гнучкої системи цін. Ця система цін набуває актуальності сьогодні в зв'язку з нестабільним становищем на ринку готельних послуг. Впровадження

інструментів з управління online-бронюванням. Для управління електронними каналами продажів у готелі «Мольфар» необхідно підключити TravelLine: Channel Manager, який поєднує в собі роботу із системами електронного бронювання; інтеграцію з традиційними туроператорами; зв'язок з АСУ готелю; звірку бронювань з Booking.com.

Були запропоновані наступні шляхи удосконалення організації обслуговування споживачів в ресторані при готелі:

- моделювання системи обслуговування в ресторані;
- проведення маркетингових досліджень і введення системи стандартів обслуговування;
- використання гостинності, як «секретного елементу» обслуговування.

Розроблені заходи з охорони праці для готелю «Мольфар» 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. Завідна Л.Д. Аналіз, проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні. Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. 2015. Т. 20. Вип. 3. С. 91–95.
3. Загальна характеристика Закарпатської області. URL: <http://zolota-pidkova.org.ua/zagaljna-harakterystyka-zakarpatsjkoj-oblasti.html> (дата звернення: 11.11.2020).
4. Колективні засоби розміщування в Україні у 2018 році : статистичний бюлетень / Державна служба статистики України. Київ, 2019. 142 с.
5. Лендел М.А., Морохович В.С. Сучасний стан готельного господарства в Закарпатській області та прогнозування його розвитку. Науковий вісник Ужгородського університету. 2019. Вип. 1(53). С. 65–70.
6. Офіційний сайт Головного управління статистики у Закарпатській області. URL: <http://www.uz.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2020).
7. Ставська Ю.В. Сільський зелений туризм як напрям розвитку сільських територій. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2019. № 1. С. 85–102.
8. Туристична діяльність в Україні у 2018 році : статистичний бюлетень / Державна служба статистики України. Київ, 2019. 272 с.
9. Цікаве Закарпаття. URL: <http://www.kolyba.org.ua/unikalne-zakarpattja/istorija-zakarpattja/589-cikavyak> (дата звернення: 15.10.2020).
10. Регіональна стратегія розвитку Закарпатської області на період 2021–2027 років. URL: [http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt\\_reg\\_info\\_norm-2020/01/rsr\\_2027.pdf](http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt_reg_info_norm-2020/01/rsr_2027.pdf) (дата звернення: 10.11.2020).
11. UNWTO. Tourism Highlights 2017. Edition. URL: [http://wto/WTO\\_highlights\\_2017.pdf](http://wto/WTO_highlights_2017.pdf) (дата звернення: 10.11.2020).

12. Карпатський біосферний заповідник. Туристична привабливість Карпатського біосферного заповідника.

URL: [http://cbr.nature.org.ua/ecotur\\_u.htm](http://cbr.nature.org.ua/ecotur_u.htm).

13. Ужанський національний природний парк.

URL: <http://www.unpp.com.ua/>.

14. Національний природний парк «Синевир».

URL: <http://synevir.karpat.org>

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

16. 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).

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

18. 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).

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

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

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

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

23. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Бай-лик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор , 2009. – 368 с.
24. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес: Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – Москва : Вершина, 2005. – 176 с.
25. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – 2-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2006. – 632 с.
26. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2007. – 224 с
27. 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).
28. 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.
29. 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.
30. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. / С.Е. Важинський, ПІ. Щербак. – Суми : СумДПУ ім.. А.С. Макаренка, 2016. – 260 с.
31. 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.
32. 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
33. 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)

34. 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.

35. 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.

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

37. 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).

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

39. 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.

40. 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.

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

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

43. Поняття інновацій в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс].— URL: <http://ekon.in.ua/innovaciyi-v-restorannomu-biznesi.html> (дата звернення: 29.09.2019).
44. Портал готельного і ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua>
45. Портер М. Э. Конкуренция: Уч. пособие / Пер. с англ. – М.: Издательский дом —Вильямс|| , 2001. – 495 с.
46. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / Сорокина А. В. – Москва : ИНФРА-М, 2007. – 304 с.
47. Тарелкін Ю.П. Методологія наукових досліджень / Ю.П. Тарелкін, В.О. Цикін. – Суми : СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2010. – 194 с.
48. 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).
49. 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).
50. 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>
51. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учеб. пособие / пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 607 с.