

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-
ресторанного та туристичного бізнесу
Денна форма навчання
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

Допускається до захисту
Завідувач кафедри _____ Т. В. Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-
торговельного процесів бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у
місті Харків»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи Шалабодова Олена Сергіївна
(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 кафебри
Т. Капліна
(підпис, ім'я та прізвище)
22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків»
Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Готельно-ресторанна справа
Прізвище, ім'я, по батькові Шалабодова Олена Сергіївна
Затверджена наказом ректора №20-Н від 22 січня 2021 року

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: надати 3D-візуалізацію дизайну елементів інтер'єру номеру президентський апартамент; скласти меню на банкет-фуршет з нагоди відкриття автосалону на 120 осіб.

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

Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи

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

| Зміст роботи | Термін виконання | Термін фактичного виконання |
|---|------------------|-----------------------------|
| 6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки | 17.05– 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 кафедру для отримання допуску до захисту | 04.06.2021 | |

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Шалабодова О. С.

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»

Шалабодової Олени Сергіївни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків»

Розвиток готельної індустрії має базуватися на нових механізмах господарювання, ефективних організаційно-управлінських структурах, економічній свободі виробників туристичного продукту, що в умовах вільної конкуренції забезпечить насичення ринку високоякісними послугами і сприятиме соціально-економічному розвитку країни.

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 «*****», тому тема моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків не викладає сумніву.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Шалабодової О.С. складається з трьох розділів та додатків. Зміст кваліфікаційної роботи відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничих та виробничо-торгівельних процесів бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків та заходів для створення перспективної моделі шляхом впровадження новітніх технологій (інтерактивного кіоску «Novotouch») для готелю та впровадження системи екологізації для ресторану.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Шалабодова О.С. 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 Шалабодова Олена Сергіївна заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник Кирніс Н.І., к.е.н., асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

ВНЗ «Полтавський університет економіки і торгівлі»

31.05.2021 р. _____

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота виконана по темі : «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків». Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького та перспективних моделей розвитку засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 71 сторінку. У кваліфікаційній роботі міститься 26 таблиць, 4 рисунки, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 55 найменувань.

Обґрунтовано необхідність розробки моделі бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків». 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 135 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру президентський апартамент. Розрахована земельна ділянка готелю – 7425 м²; розрахований номерний фонд – 88 номерів.

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

SUMMARY

Qualification work was performed on the topic: "Modeling of service-production, production-trade processes of a business hotel of category" ***** "for 135 seats in the city of Kharkiv." Qualification work consists of three sections: theoretical and analytical, organizational and research and promising models of development of accommodation. The full volume of the qualifying work is 71 pages. The qualification work contains 26 tables, 4 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 55 items.

The necessity of developing a model of a business hotel of category "*****" for 135 places in the city of Kharkiv 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 135 seats, offered a 3D visualization of the design of the presidential suite. The calculated land plot of the hotel is 7425 m²; calculated number fund - 88 numbers.

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

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| АНАТОЦІЯ | 6 |
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ | 10 |
| 1.1 Теоретичні аспекти розвитку готельного господарства в м. Харків..... | 10 |
| 1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Харкова готелів категорії «*****»..... | 13 |
| 1.3 Визначення цільового ринку готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків..... | 19 |
| Висновки до розділу 1..... | 22 |
| РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ | 23 |
| 2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків..... | 23 |
| 2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків..... | 28 |
| 2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства готелю категорії «*****» на 135 місць..... | 45 |
| Висновки до розділу 2..... | 49 |
| РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ БІЗНЕС-ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «*****» НА 135 МІСЦЬ У М. ХАРКІВ | 50 |
| 3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків..... | 50 |
| 3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при готелі категорії «*****» на 135 місць у місті Харків..... | 54 |
| 3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в готелі..... | 58 |
| Висновки до розділу 3..... | 63 |
| ВИСНОВКИ | 64 |
| СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ | 66 |
| ДОДАТКИ | 72 |

ВСТУП

Актуальність теми. По мірі розвитку людської цивілізації все більше і більше виникає необхідність у наданні послуг людям, які опинилися далеко від дому. У наш час щорічно по планеті подорожує більше 1,5 млрд. чоловік. Їх необхідно забезпечити транспортом, надати тимчасове житло, харчування і багато інших послуг. Одне з найважливіших місць в індустрії гостинності, безумовно, займає готельне господарство [1].

Основною діяльністю готельного господарства є надання туристам послуги розміщення, але їх діяльність не обмежується тільки цим видом послуг. Сфера діяльності готельного господарства характеризується великою різноманітністю. Нарощування темпів і ефективності роботи вітчизняної готельної галузі здійснюється не вирішенням ряду проблем, усунення яких вимагає підтримки законодавчих і виконавчих органів влади. В даний час для вирішення цих завдань здійснюються наступні заходи:

- проводиться реконструкція матеріальної бази готелів;
- створюється сприятливий візовий режим для іноземних туристів;
- забезпечуються цивілізовані умови перетину кордону (прикордонний, митний контроль);
- активно формується висококваліфікований кадровий корпус в сфері туристичного бізнесу;
- здійснюється налагодження реклами вітчизняного туристичного продукту, випуску високоякісного інформаційно-довідкового матеріалу.

Розвиток готельної індустрії має базуватися на нових механізмах господарювання, ефективних організаційно-управлінських структурах, економічній свободі виробників туристичного продукту, що в умовах вільної конкуренції забезпечить насичення ринку високоякісними послугами і сприятиме соціально-економічному розвитку країни [2].

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 бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків.

Метою кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «*****» на 135 місць у м. Харків.

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

- обґрунтувати теоретичні питання діяльності бізнес-готелів в Харківському регіоні;
- проаналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище готелю категорії «*****» на 135 місць у м. Харків;
- визначити цільовий ринок готелю у місті Харків;
- змоделювати сервісний-виробничий процес у бізнес-готелі;
- змоделювати виробничо-торгівельний процес у бізнес-готелі;
- розробити заходи для створення перспективної моделі бізнес-готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі підприємства харчування при готелі;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при бізнес-готелі категорії «*****» на 135 місць у м. Харків.

Об'єктом дослідження є модель бізнес-готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків.

Предметом дослідження є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю категорії «*****» на 135 місць у місті Харків.

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 135 місць у місті Харків 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 Харкова.

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: «Реалії та перспективи розвитку готельного бізнесу в м. Харкові» (Додаток А).

ВИСНОВКИ

Готель «Stella» категорії «*****» на 135 місць буде розташований за адресою м. Харків, проспект Шевченківський, 48 на земельній ділянці, яка відповідає будівельно-санітарним нормам. Цільовим ринком для готелю будуть бізнесмени, політики, артисти, туристи, які приїздитимуть до м. Харкова з метою ділової поїздки та на відпочинок. Здійснено аналіз основних конкурентів, які функціонують на ринку готельних послуг. Встановлено, що на ринку готельних послуг готель «Stella» має чотири готелі-конкуренти, які відрізняються один від одного унікальністю 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 «Stella» категорії «*****» на 135 місць у місті Харкові. Зокрема, здійснено розрахунок номерів та розподіл їх по категоріях. Загальна кількість номерів складає 88. Підібрано оснащення для номера категорії апартамент президентський та розраховано корисну площу, яка становить 62,93 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 з нагоди відкриття автосалону на 120 осіб, здійснено підбір посуду, розрахунок офіціантів, кількості столів та кількості буфетної продукції.

Запропоновано заходи для перспективної готелю «Stella» категорії «*****» на 135 місць, які базуються на застосуванні п'яти основних заходів для готелю: зберегти штат співробітників, завжди контролювати, досліджувати конкурентів, проводити моніторинг основних показників діяльності та використовувати новітні технології, зокрема інтерактивний кіоск «Novotouch». Він сприятиме: підвищенню швидкості обслуговування і, як наслідок, скорочення черг на стійці ресепшн; допомогатиме в організації дозвілля для гостей; швидкому орієнтуванню гостей; сприятиме полегшенню роботи персоналу; спрощенню процесу вибору гостями готельного номера; цілодобовому інформуванню гостей; нова незвичайна рекламна майданчик.

Для перспективної моделі підприємства харчування при готелі пропонуємо впроваджувати систему екологізації завдяки: використанню для приготування страв екологічно чистих продуктів харчування; екологічності у дизайні інтер'єру; системі управління на засадах екологічного менеджменту; екологічній відповідальності за використання й утилізацію ресурсів і збереження території розміщення.

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

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Радіонова О.М., Тімакова Г.В. Аналіз сучасного стану готельного бізнесу в Харківському регіоні //Економіка і суспільство. Випуск 14. - 2018. – С. 626-630.
2. Мелешко К. К. Аналіз рекреаційних ресурсів Харківського регіону // Бізнесінформ. № 7 . – 2020. – С. 112-117.
3. Ассэль, Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов [Текст] / Г. Ассэль; пер. с англ.. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 389с.
4. Волов А. Б. Сегментирование рынка гостиничных услуг / А. Б. Волов // Новости индустрии гостеприимства. – 2008. – № 120. – С. 67-69
5. Балабанов И. Т., Балабанов А. И. Экономика туризма: учебное пособие [Текст] / И. Т. Балабанов, А. И. Балабанов – М. : Финансы и статистика, 2010. – 176с.
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 готельного и ресторанного бізнесу [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. Бердій 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. Бай-лик. – 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. Вишнеvsька [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 ресурс]. – URL: <http://ekon.in.ua/innovaciyi-v-restorannomu-biznesi.html> (дата звернення: 29.09.2019).

51. Портал готиничного 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).