

**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 _____
(підпис, ім'я та прізвище)
«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

*на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного
процесів готелю категорії «****» на 150 місць у місті Ужгород»*

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма
ступеня* Готельно-ресторанна справа
бакалавр

Виконавець роботи Решетник Тетяна Андріївна

підпис, дата

Науковий керівник к.т.н., доцент Рогова Наталія Володимирівна

підпис, дата

Полтава 2021

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Затверджую

Завідувач кафедри _____
(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 150 місць у місті Ужгород»*

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Решетник Тетяна Андріївни

Затверджена наказом ректора №20-Н від 22 січня 2021 року

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Обґрунтувати теоретичні аспекти та провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити цільовий ринок та концептуальні засади готелю, передбачити послуги, які відповідають категорії «****». При моделюванні сервісно-виробничого процесу в готелі розробити послідовність технологічного процесу, його стадій та операцій. Включити групи приміщень відповідно до ДБН. Розробити оснащення та організацію роботи функціональних підрозділів готелю. Змоделювати виробничо-технологічний процес організації харчування у закладі ресторанного господарства при готелі під час повсякденного обслуговування.

Запропонувати інноваційні заходи для перспективного розвитку готелю та закладу харчування при ньому.

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 | 25.02 – 26.02.21 | 26.02.21 |
| 3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи | 27.02 – 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 |
| 6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки | 17.06 – 30.05.21 | 30.05.21 |
| 7. Оформлення роботи | 30.05 – 31.05.21 | 31.05.21 |

| | | |
|--|----------------|----------|
| 8. Подання роботи науковому керівнику | 31.05.21 | 31.05.21 |
| 9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій | 31.05-03.06.21 | 03.06.21 |
| 10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту | 04.06.21 | 04.06.21 |

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____

Решетник Т.А..

Науковий керівник _____

к.т.н., доцент Рогова Н.В.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

Протокол засідання ЕК № _____ від «__» _____ 2021 р.

Секретар ЕК _____

підпис

ім'я та прізвище

Затверджую
Зав. кафедрою _____
(підпис)

_____ (науковий ступінь, вчене звання, ім'я та прізвище)
«22» лютого 2021р.

Погоджено
Науковий керівник _____
(підпис)

_____ (науковий ступінь, вчене звання, ім'я та прізвище)
«22» лютого 2021р.

План

кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти ступеня бакалавр спеціальності
241 Готельно-ресторанна справа
(шифр, назва)

освітня програма Готельно-ресторанна справа

Решетнік Тетяни Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 150 місць у місті Ужгород»

(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг у м. Ужгород категорії «****» та ринкових можливостей готелю

1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ

2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю

2.2 Організація роботи підрозділів готелю

2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі у ресторані при готелі

3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Решетнік Тетяна
(ім'я, прізвище)

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| АНОТАЦІЯ | 7 |
| ВСТУП | 8 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО АНАЛІТИЧНИЙ | 11 |
| 1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми..... | 11 |
| 1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг готелів м. Ужгород категорії «***» та ринкових можливостей готелю..... | 18 |
| 1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення | 26 |
| Висновки до розділу 1 | 32 |
| РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ | 34 |
| 2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу | 34 |
| 2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення | 41 |
| 2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства | 56 |
| Висновки до розділу 2 | 60 |
| РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ | 61 |
| 3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Agva Rio» | 61 |
| 3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі | 65 |
| 3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях..... | 68 |
| Висновки до розділу 3 | 75 |
| ВИСНОВКИ | 76 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 77 |
| ДОДАТКИ | 83 |

АНОТАЦІЯ

Проведено теоретичні аспекти досліджуваної проблеми, проаналізовано ринкові можливості готелю й визначено його цільовий сегмент у м. Ужгород. Визначено основні можливі конкуренти, постачальники та контактні аудиторії. За результатами досліджень обґрунтовано місце розташування готелю та ситуаційний план, визначено площу земельної ділянки у відповідності до вимог державних будівельних норм, обґрунтовано концептуальні засади закладу, що моделюється, розроблено неймінг готелю та його логотип.

Розроблено моделювання сервісно-виробничого процесу, визначено склад, організацію роботи та оснащення приміщень всіх функціональних зон засобу розміщення, розраховано номерний фонд готелю та корисну і загальну площу житлового номера, запропоновано планувальне рішення одного з номерів.

Розроблено моделювання сервісно-торговельного процесу закладу ресторанного господарства та змодельовано процес організації та проведення банкету з нагоди нового року на 30 осіб. Обґрунтовано впровадження інновацій з метою підвищення ефективності діяльності закладу, що моделюється. Запропоновано впровадження інновацій у готель «Agva Rio» підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей. В ресторані застосовувати «семплінг».

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладено на 83 сторінках тексту та містить 24 таблиці, 8 рисунків, 6 додатків. При написанні роботи було використано 55 літературних джерел.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство, моделювання, , цільовий ринок, зовнішнє середовище, готель, ресторан, функціональні групи приміщень, інноваційні технології.

SUMMARY

Theoretical aspects of the researched problem are carried out, the market possibilities of the hotel are analyzed and its target segment in Uzhhorod is determined. The main possible competitors, suppliers and contact audiences are identified. According to the results of research, the location of the hotel and the situational plan are substantiated, the area of the land plot is determined in accordance with the requirements of state building norms, the conceptual principles of the modeled institution are substantiated, the naming of the hotel and its logo are developed.

Modeling of service and production process is developed, the structure, the organization of work and equipment of rooms of all functional zones of means of accommodation are defined, the number fund of hotel and the useful and general area of a living room is calculated, the planning decision of one of numbers is offered. Modeling of the service and trade process of a restaurant establishment has been developed and the process of organizing and holding a banquet on the occasion of the New Year for 30 people has been modeled. The introduction of innovations in order to increase the efficiency of the simulated institution is substantiated. It is proposed to introduce innovations in the hotel "Agva Rio" requires not only creative and creative resources, but also financial to implement innovations. It is worth applying "sampling".

Qualifying bachelor's thesis is presented on 83 pages of text and contains 24 tables, 8 figures, 6 appendices. 55 literary sources were used in writing the work.

Key words: hotel and restaurant economy, modeling, target market, external environment, hotel, restaurant, functional groups of premises, innovative technologies.

ВСТУП

Актуальність теми. За визначенням Всесвітньої туристичної організації (ВТО), що має рекомендаційний характер, засіб розміщення – це будь-який об'єкт, який регулярно чи епізодично надає туристам місця для ночівлі. При цьому готелі розглядаються як основний класичний тип підприємств розміщення, що характеризується такими специфічними ознаками: номерним фондом, що перевищує певний мінімум; набором обов'язкових послуг (прибирання номерів і санвузлів, обслуговування в номерах, щоденне застеляння ліжок та ін.); певним асортиментом додаткових послуг.

Нині готельне господарство у всьому світі стало на індустріальну основу і є галуззю економіки, яка забезпечує значні валютні надходження за рахунок розвитку міжнародного туризму. Готельні послуги займають величезну нішу в індустрії туризму, і саме вони безпосередньо впливають на сукупну якість туристичних послуг.

На даний час підприємства готельного бізнесу України розвиваються нестабільно із значним ступенем ризику для свого функціонування. Це відбувається, тому що туристичний попит є сезонним, ціни на послуги з кожним роком ростуть, а самі послуги змінюються і вдосконалюються, що вимагає швидкої реакції від суб'єктів готельного бізнесу та залучення додаткових коштів.

Аналіз характеру та змісту готельної діяльності дозволяє визначити її як господарську діяльність виробничої сфери, що виробляє та надає туристичні послуги (основні та додаткові), продаж яких дає реальні доходи поглиблення спеціалізації підприємств гостинності пов'язане з утворенням міжнародних готельних мереж, які відіграють величезну роль у розробці і просуванні високих стандартів обслуговування.

Готельне господарство може стати вагомим фактором економічного розвитку регіону, розвитку підприємництва, створенню нових робочих місць та покращувати туристичний імідж регіону.

Мета роботи: моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 150 місць у м. Ужгород. **Завдання кваліфікаційної роботи:**

- обґрунтувати теоретичні аспекти засобів розміщення в м. Ужгород;
- провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити його цільовий ринок та концептуальні засади;
- визначити та обґрунтувати розміщення готелю на земельній ділянці;
- змоделювати сервісно-виробничий процес;
- визначити перелік груп приміщень певного функціонального призначення та їхню організацію роботи;
- змоделювати виробничо-торговельний процес в закладі ресторанного господарства готелю;
- розробити перспективні моделі розвитку готелю та закладу харчування при ньому;
- розробити заходи з охорони праці та безпеки життєдіяльності у надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження є готельне господарство м. Ужгород.

Предметом дослідження являється процес моделювання сервісно-виробничого процесу діяльності готелю та виробничо-торговельного процесу підприємств харчування, функціонально-планувальні зони та організація їх роботи, перспективні моделі розвитку готелю та закладу харчування при ньому.

Наукову новизна полягає в удосконаленні науково – практичних засад управління готелем за рахунок розширення додаткових послуг підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей та в ресторані застосовувати «семплінг».

Апробація роботи. результати дослідження опубліковано у The 7th International scientific and practical conference «European scientific discussions» тема «Унікальні готелі України, як шлях до конкурентоспроможності».

Структурно кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було змодельовано сервісно-виробничий, виробничо-торгівельний процес готелю категорії «****» на 150 місць у м. Ужгород».

Проведено огляд наукових думок з питання стану та перспектив розвитку індустрії гостинності. Виявлено ряд проблем, вирішення яких сприятиме підвищенню рівню конкурентоспроможності готельно-ресторанного сектору індустрії гостинності. З'ясовані основні концепції розвитку готельного бізнесу та перспективи його розвитку в Україні.

Проведено дослідження цільового ринку готельних послуг для готелю «Agva Rio» категорії «****» у м. Ужгород та визначені основні споживачі послуг модельованого готелю.

Розрахована площа земельної ділянки для готелю категорії «****» , на 150 місць, яка становить 8250 м²

Розроблено перелік послуг, які надаються гостям на кожному етапі обслуговування з урахуванням структури технологічного алгоритму гостьового циклу.

Виявлені потенційні конкуренти для готелю «Agva Rio» що моделюється та їх характеристики.

Розрахована загальна площа приймально-вестибюльної групи готелю «Agva Rio» становить 254 м².

Визначено номерний фонд готелю. Розраховано корисну площу номеру 44,42 м². Складено схему обслуговування споживачів готельних послуг в житловій групі приміщень.

Досліджено діяльність ресторанного господарства при готелі «Agva Rio».

Визначено структуру обслуговування споживачів персоналом групи приміщень культурно-дозвіллевого призначення. Складено схему організації обслуговування споживачів в приміщеннях фізкультурно-оздоровчого призначення. Структура організації роботи в адміністративних, господарських, виробничих приміщеннях засобу розміщення.

Складене меню для новорічного банкету на 30 осіб. Розроблено план-схему зали підприємства харчування при готелі з розміщенням столів.

Зроблено розрахунок столового посуду і приборів для подавання страв і напоїв. Наведено перелік столового посуду для попереднього сервування столу зазначивши назву та розміри.

Для підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей, а також з виниклою необхідністю зростання і розвитку в умовах економічної кризи, готелю «Agva Rio» було прийнято рішення про створення відокремленого підрозділу служби збуту ділових послуг.

Для інноваційного розвитку ресторану «Agva Rio» необхідні не тільки креативні творчі ресурси, а й фінансові, щоб втілювати інновації у життя. Варто застосовувати «семплінг».

Готель «Agva Rio» дотримується найвищих стандартів здоров'я та безпеки, оснований на рекомендаціях Всесвітньої Організації Здоров'я та місцевих органів охорони здоров'я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Теоретичні основи та розвиток міжнародної готельної індустрії [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <http://194.44.152.155/elib/local/821.pdf>.

2. "Послуги туристичні. Класифікація готелів" ДСТУ 4269:2003,
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг".
4. Лук'янова Л.Г., Мінич І.М., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К. Федорченка. К.: Вища школа, 2001.
5. Найбільші готельні мережі світу. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://uk.history-hub.com/naibilshi-gotelni-merezhi-svitu>.
6. Готельні ланцюги, що працюють на основі франчайзингу і контракту на управління в 2005 р. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://studfile.net/preview/5128583/>.
7. Централізація управління як основна тенденція сучасного стану розвитку готельного господарства віту. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу https://studwood.ru/1190471/turizm/tsentralizatsiya_upravlinnya_osnovna_tendentsiya_suchasnogo_stanu_rozvitku_gotelного_gospodarstva_svitu.
8. Перспективи розвитку готельних мереж в Україні. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://studwood.ru/1190475/turizm/perspektivi_rozvitku_gotelnih_merezh_ukrayin.
9. Ситуаційний аналіз маркетингово середовища [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://stud.com.ua/133494/turizm/situatsiyniy_analiz_marketingovogo_seredovischa_matriitsya_swot_swot_gotivka.
10. Маркетингове середовище готелів. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://stud.com.ua/133493/turizm/marketingove_seredovishe_goteli.
11. Ужгород. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%B6%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B4>.
12. Готелі Ужгорода. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://hotels24.ua/uk/Uzhhorod>.
13. Теоретичні та практичні засади визначення цільового ринку. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://pidru4niki.com/>.

14. Сегментація ринку готельних послуг. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://knowledge.allbest.ru/marketing/>.

15. Теоретичні та практичні засади визначення цільового ринку. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://pidru4niki.com/>.

16. Маркетинг в туризмі, А. П. Дурович · Автор: А. П. Дурович · Тип: PDF · Страниц: 496 · Год издания: 2005 · Язык: Русский · ISBN: 985-475-138-4; 2005 г.

17. Маркетинг в туризмі, А. П. Дурович · Автор: А. П. Дурович · · Страниц: 496 · Год издания: 2005 · Язык: Русский · ISBN: 985-475-138-4; 2005 г.]:

18. Сегментація ринку готельних послуг. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://tourlib.net/books_ukr/roglev11-7.htm.

19. Вибір цільового ринку і стратегії охоплення ринку. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://stud.com.ua/75807/turizm/vibir_tsilovogo_rinku_strategiyi_ohoplennya_rinku

20. Гарбера О. Є. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії //Економічний часопис-XXI. – 2017. – №. 11-12. – С. 37-41.

21. Давидова О. Ю., Ліннік В. Ю. Концептуальні фактори розвитку готельно-ресторанної галузі України //Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. – 2015. – №. 20, Вип. 6. – С. 36-40.

22. ДБН Б.2.2-12:2019ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.

23. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.

24. ДБН В.2.2-11:2002 «Підприємства побутового обслуговування. Основні положення».

25. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.

26. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.

27. ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди:- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України,2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).

28. ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства): [Чинний від 2009-12-30]. - К.: Мінрегіонбуд України,2010 - 83с. - (Державні будівельні норми України).

29. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
30. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ «Система», м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року).
31. ДСТУ 4269:2003: Послуги туристичні. Класифікація готелів: - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України, 2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
32. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
33. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
34. Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
35. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.
36. Засимович О.С., Мартинюк С.О. Особливості впровадження інноваційних підходів до організації ресторанного сервісу / [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу <http://infotour.in.ua/zasimovich.htm>.
37. Кабушкин Н.И. Менеджмент готиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.
38. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47
39. Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.
40. Реалії розвитку готельного господарства в Україні. [Електронний ресурс]: Дипломна 5. Режим доступу до ресурсу – <http://diplomna5.com/item-22062>
41. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х.Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
42. Rogovaja N.V. komunikacja jako narzędzie do konkurencyjności przedsiębiorczości hotel ukrainy/ Rogovaja N.V., Volodko O.V./ Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe (East European Scientific Journal) #5(57), 2020

43. С. І. Чеботар, Я. С. Ларіна, О. П. Луцій, М. Г. Шевчик, Р. І. Буряк, С. М. Боняр, А. В. Рябчик, О. М. Прус, В. А. Рафальська/ Маркетинг / Навчальний посібник / Київ «Наш час» , 2015.- 504 с.

44. Мальська М.П. Готельна індустрія / Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.

45. Михайлова Л. І. и др. Інноваційний менеджмент. – 2015.

46. Новіков В.С. Інновації в туризмі. - М.: ВЦ «Академія», 2007. - 208 с.

47. Осадчук Ю. М. Фінансова стратегія у системі управління підприємством //ББК 65 Е45. – 2010. – С. 97.

48. Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOT-аналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств. – 2014.

49. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник / П.Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.

50. Журнал «Вісник податкової служби України»
Передплатні індекси <https://ips.ligazakon.net/document/DG121100>

51. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.

52. О'Шонесси Дж. Конкурентный маркетинг : стратегический подход / Дж. О'Шонесси ; [пер. с англ.; под ред. Д. О. Ямпольской]. – СПб. : Питер, 2002. – 857 с.

53. Чорна Л.О. Прибуток як інтегральний показник господарської діяльності підприємства // Ефективна економіка. – 2013. - № 1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1997&p=2>.

54. Hanna Dovhal The Effectiveness of Product Sampling
https://www.academia.edu/25526196/The_Effectiveness_of_Product_Sampling

55. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ)
<https://geneva.mfa.gov.ua/posolstvo/2612-who>

