ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет
економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.04

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Денна форма навчання
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

Допускається до захисту
Завідувач кафедри _____
(підпис, ім'я та прізвище)
«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему **«**Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 280 місць у місті Суми»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи **Обухова Тетяна Михайлівна**
_____
підпис, дата

Науковий керівник **к.т.н., доцент Рогова Наталія Володимирівна**
_____
підпис, дата

Полтава 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет
економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.03

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«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 280 місць у місті Суми»
Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Готельно-ресторанна справа
Прізвище, ім'я, по батькові **Обухова Тетяна Михайлівна**
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.

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
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 _____ Обухова Т.М.
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

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

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 280 місць у місті Суми»
(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг готелів міста Суми 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 _____ Обухова Т.
(підпис) (ім'я, прізвище)

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ……7

ВСТУП ……..8

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО АНАЛІТИЧНИЙ……..…..…10

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми……..11

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг міста Суми категорії «****» та ринкових можливостей готел. ……..……...15

1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення ……..……..……...18

Висновки до розділу 1……..….30

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ……..…..31

2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу ……..……31

2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення …….37

2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства …….53

Висновки до розділу 2…….…..59

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ…….……..…60

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Сумин» 60

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі …….……..…63

3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях……..69

Висновки до розділу 3……72

ВИСНОВКИ ……..…….…….74

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..…….76

ДОДАТКИ……..……..81

АНОТАЦІЯ

У роботі обґрунтовано діяльність готелю, контингент споживачів, перелік основних та додаткових послуг, що надаються. За результатами досліджень внутрішнього та зовнішнього середовища на основі аналізу конкурентного середовища обґрунтовано концепцію готелю.

Обґрунтовано місце розташування готелю, відповідно до нормативів, проаналізовано площа ділянки, площі приміщень готелю: приймально-вестибюльної групи; житлові групи; приміщення побутового обслуговування і торгівлі; приміщення культурно-дозвіллєвого призначення; приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення; групи адміністративних господарських та виробничих приміщень. Розроблено пропозиції щодо логотипу готелю.

Обґрунтовано впровадження інновацій з метою підвищення ефективності діяльності закладу, що моделюється. Запропоновано впровадження інноваційної технології «Нано-губку» в якості засобу для прибирання готелю, а в ресторан удосконалення системи замовлень- електронне меню.

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладено на 81 сторінках тексту та містить 23 таблиці, 6 рисунків, 7 додатків. При написанні роботи було використано 58 літературних джерел.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство, моделювання, функціональні групи приміщень, Нано-губка, технологія QR-кодів.

SUMMARY

Qualifying bachelor's thesis consists of three sections, a list of sources used, appendices.

The work substantiates the activities of the hotel, the contingent of consumers, the list of basic and additional services provided. According to the results of research of internal and external environment on the basis of the analysis of the competitive environment the concept of hotel is substantiated.

The location of the hotel is substantiated, in accordance with the standards, the area of the site, the area of the hotel premises are analyzed: the reception and lobby group; housing groups; premises for consumer services and trade; cultural and leisure facilities; premises for physical culture and health purposes; groups of administrative economic and industrial premises. Developed proposals for the hotel logo.

The introduction of innovations in order to increase the efficiency of the simulated institution is substantiated. The introduction of innovative technology "Nano-sponge" as a means of cleaning the hotel, improvement of the order system - electronic menu.

Qualifying bachelor's thesis is presented on 81 pages of text and contains 23 tables, 6 figures, 7 appendices. 58 literary sources were used in writing the work.

Key words: hotel and restaurant economy, modeling, functional groups of premises, Nano-sponge, QR-code technology.

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес є основною складовою туристичної галузі України. Розвиток внутрішнього та міжнародного туризму значною мірою пов'язаний з рівнем матеріально-технічної бази туристичних підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їх мережі, якістю та обсягом послуг, пропонованих готельним господарством. Необхідною умовою розвитку туризму в Україні є функціонування готельної індустрії на міжнародному рівні, адже туристичні потоки безпосередньо залежать від стану готельного сектора, якості і ціни основних та додаткових послуг, а саме головне доступності середовища для кожного споживача.

На даному етапі галузь готельного та ресторанного господарства в Україні зазнає значних змін, що зумовлені зміненням економічного та політичного курсу країни. За останні роки курс України різко змінився і всі зусилля направлені на інтеграцію до Європейського Союзу. Масштабні зміни торкнулися всіх галузей економіки, і сектор готельної індустрії – не виключення. Навпаки, саме в цій галузі зміни відчутні найдужче.

Як і будь-яка організаційна структура, Європейський Союз має свої умови щодо прийняття нових членів. Особливо ці умови стосуються питань стандартизації, сертифікації і метрології. І, нажаль, головний бар’єр між Україною та Європейським ринком послуг в тому, що вітчизняні стандарти та сертифікаційна система не завжди відповідають вимогам та рівню міжнародних стандартів, без яких унеможливлений вихід нашої держави на світовий ринок.

Тому зусилля повинні бути направлені на впровадження відповідних систем сертифікації та на покращення рівня якості надання послуг з метою залучення споживачів та фахівців європейського рівня.

І хоча Україна на даний момент має недоліки з погляду закордонних інвесторів, вона залишається привабливою через велику кількість ресурсів та потенційних можливостей.

Карантині 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.

Мета роботи: Моделювання сервісно-виробничого виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 280 місць у м. Суми**.**

Завдання кваліфікаційної роботи:

- обґрунтувати теоретичні аспекти засобів розміщення в м. Суми;
- 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: являється готельне господарство м. Суми.

Предметом дослідження: є теоретико – аналітичні, організаційно-дослідницькі процеси, удосконалення моделі засобу розміщення.

Наукову новизна: полягає в удосконалені науково – практичних засад управління готелем за рахунок впровадження технології «Нано-губки» в якості засобу для прибирання готелю, а в ресторан удосконалення системи замовлень-електронне меню.

Апробація роботи : результати дослідження опубліковано у збірнику тез доповідей XLIV Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками

науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік, тема тез «Шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства» (Додаток А).

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було змодельовано сервісно-виробничий, виробничо-торгівельний процес готелю категорії «***» на 280 місць у м. Суми».

Проаналізовано ринкові можливості та цільовий ринок модельованого готелю «Сумин» категорії «****» у м. Суми.

Розглянуто потенційних конкурентів, та обґрунтовано місце розташування готелю.

Розрахована площа земельної ділянки для готелю категорії «****» , на 280 місць, яка становить 15400 м².

Було проаналізовано ринкові можливості та цільовий ринок модельованого готелю «Сумин» категорії «****» у м. Суми.

З урахуванням структури технологічного алгоритму гостьового циклу розроблено перелік послуг. Розраховано типи і місткість підприємств харчування. загальна площа приймально-вестибюльної групи готелю «Сумин» становить 524,00 м^2.

Розраховано номерний фонд та площі номерів певних типів. Загальну площу приміщень – 62 м^2. Для роботи в готелі категорії «****» на 176 номерів у штаті потрібно 19 покоївок.

Розраховано меню банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами на 50 осіб та кількість офіціантів -10. Зроблено розрахунок столового посуду і приборів для подавання страв і напоїв.

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

Технології в галузі гостинності розвиваються стрімко. Це пов’язано з тим, що перед готельними підприємствами стоять такі основні завдання: отримати більше клієнтів, зробити їх постійними відвідувачами, надання універсальних послуг.

Готель «Сумин» категорії «****» прагне до розвитку свого інноваційного потенціалу, забезпечуючи виробничі процеси новою технологією, а саме запропоновано використати технологію «Нано-губку» в якості засобу для прибирання готелю, яка здатна поглинати забруднюючі речовини у 180 разів більше власної маси.

Запропоновано засіб удосконалення системи замовлень, електронне меню.

Сформульовано правила безпеки у готелі, передбачені умови безпечної праці у готельному господарстві. Розроблено положення про охорону праці.

В готелі «Сумин» ведені організації протиепідемічних заходів в готелях на період карантину у зв’язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19).

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., Міних 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_gotelnogo_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_matritsya_swot_swot_gotivka.

10. Маркетингове середовище готелів. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://stud.com.ua/133493/turizm/marketingove_seredovische_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 туризме, 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 туризме, 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 дозвіллєві 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 гостиниц 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 гостиниц 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. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглєв 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. Супрученко О. Л.- Електронне меню як засіб удосконалення системи замовлень на підприємствах ресторанного господарства.

55. Шкляр Г.В. - Застосування сучасних технологій обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

56. https://uk.wikibooks.org/wiki/Інновації_в_ресторанному_бізнесі#.

57. http://vilne.info/2017/09/12/ukrayinski-restorani-ta-kafe-perehodyat-na-qrkod/

58. http://www.gazeta1.com/statti/pryvatbank-poster-zapustyly-qr-oplatu-vrestoranah/