

**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 120 місць у м. Бердянськ Запорізької області»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи Андрієвська Карина Олегівна

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 120 місць у м. Бердянськ Запорізької області»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Андрієвська Карина Олегівна

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 _____ Андрієвська К.О.

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

Погоджено

Зав. кафедрою _____
(підпис)

Науковий керівник _____
(підпис)

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

(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

Андрієвської Карини Олегівни

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

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів
готелю категорії «****» на 120 місць у м. Бердянськ Запорізької області»

(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг Запорізького регіону готелів
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)

Андрієвська Карина
(ім'я, прізвище)

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційної бакалаврської роботи складається з трьох розділів, списку використаних джерел, додатків.

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-дозвіллевого 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 інновацій у готель «систему Deep Sleep», а в ресторан обрано систему обліку товарних запасів. Запропоновані рекомендації щодо профілактики COVID-19 в готелі «Посейдон» .

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладено на 74 сторінках тексту та містить 25 таблиці, 3 рисунків, 8 додатків. При написанні роботи було використано 50 літературних джерел.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство, моделювання, автоматизовані системи управління, функціональні групи приміщень, інноваційні технології.

SUMMARY

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

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 innovations in the hotel "Deep Sleep system" is proposed, and a system of inventory accounting is chosen in the restaurant. Proposed recommendations for the prevention of COVID-19 at the hotel "Poseidon"

Qualifying bachelor's thesis is presented on 74 pages of text and contains 25 tables, 3 figures, 8 appendices. 50 literary sources were used in writing the work.

Key words: hotel and restaurant economy, modeling, automated control systems, functional groups of premises, innovative technologies.

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 Запорізького регіону готелів категорії «****»та ринкових можливостей готелю	13
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	17
Висновки до розділу 1	22
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	23
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	23
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення	30
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	46
Висновки до розділу 2	52
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	54
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Посейдон».....	54
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі	55
3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	59
Висновки до розділу 3	66
Висновки	68
Список використаних джерел	70
ДОДАТКИ	74

ВСТУП

Актуальність теми. 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.

Індустрія гостинності, одна з найбільших галузей світової економіки, що бурхливо розвивається. Багато в чому це відбувається завдяки соціальному, економічному та політичному прогресу - за останні кілька років туризм став доступний широким верствам населення. Одночасно із зростанням загального числа туристів помітний розвиток отримали інфраструктура туризму і її основний компонент - готельний сектор. Готелі прагнуть отримати свою частку бізнесу і всіляко намагаються переконати туристів витратити гроші на придбання послуг, які вони пропонують.

Готельне господарство об'єднує в собі сукупність різних галузей та напрямків сфери послуг, тому що готель не є лише місцем для ночівлі. Це цілий комплекс послуг – від елементарних зручностей до проведення складних розважальних та оздоровчих програм.

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.

До основних недоліків готельної індустрії на даний час можна віднести багато економічних і законодавчих чинників. По-перше, в нашій державі кількісно не вистачає готелів високого рівня обслуговування. Показник забезпеченості готелями в Україні низький. По-друге, ціни не відповідають рівню якості готельних послуг. Вартість проживання в українських готелях в 2-3 рази перевищує вартість проживання в готелях аналогічного рівня країн Європи, що

зумовлено неналежним державним регулюванням цієї сфери. По-третє, в Україні готельна індустрія характеризується низьким рівнем конкуренції. Ще однією суттєвою проблемою для розвитку готельного господарства є низька кваліфікація персоналу.

Усунувши основні недоліки та прорахунки державного регулювання готельної індустрії, Україна має можливість закласти основи розвитку справжнього європейського рівня готельних послуг. Це дасть можливість підвищити економічний розвиток, інвестиційну привабливість та статус нашої країни у світовому господарстві.

Пандемія COVID-19 сильно вплинула на туристичну галузь і призвела до колосальних збитків. Всесвітня туристична організація ООН (UNWTO) назвала туризм найбільше постраждалою галуззю через коронавірус. Збитки світової туристичної галузі через спалах коронавірусу за підсумками 2020 року можуть зрости до 1 трлн. дол. США. Уряд України оцінює втрати імпорту та експорту туристичних послуг від пандемії коронавірусу COVID-19 в обсязі 1,5 млрд. дол. США.

Мета роботи: моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю на 120 місць у місті Бердянськ Запорізької області.

Завдання кваліфікаційної роботи:

- обґрунтувати теоретичні аспекти засобів розміщення в м. Бердянськ;
- провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити його цільовий ринок та концептуальні засади;
- визначити та обґрунтувати розміщення готелю на земельній ділянці;
- змодельовати сервісно-виробничий процес;
- визначити перелік груп приміщень певного функціонального призначення та їхню організацію роботи;
- змодельовати 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 Запорізької області м. Бердянськ.

Предметом дослідження являється 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 «Deep Sleep» та удосконалення систем обліку товарних запасів.

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 «Сучасні тенденції розвитку готельного господарства у місті Бердянськ» (Додаток А).

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 120 місць у м. Бердянськ Запорізької області».

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

Розрахована площа земельної ділянки для готелю категорії «****» , на 120 місць, яка становить 6600 м².

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

Визначено перелік типів закладів ресторанного господарства у готелі, що моделюється, та мінімальна кількість місць у цих закладах.

Розрахована загальна площа приймально-вестибюльної групи готелю «Посейдон» становить 257,00 м².

Визначено номерний фонд готелю. Розраховано корисну площу номеру 44,52 м². Складено схему обслуговування споживачів готельних послуг в житловій групі приміщень.

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

Складене меню банкет-фуршету на 120 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. Розраховано кількість офіціантів-6 та покоївок -9.

Проаналізовано діяльність готелю «Посейдон», запропоновано таку додаткову послугу як Deep Sleep, що дасть значні конкурентні переваги серед інших готелів міста Бердянська.

Досліджено діяльність ресторанного господарства, які розміщені в готелі «Посейдон», доцільно удосконалити саме систему обліку товарних запасів, та управління ними, для більш ефективної роботи та ведення інвентаризації.

Запропоновані рекомендації щодо профілактики COVID-19 в готелі «Посейдон» категорії «****» на 120 місць у м. Бердянськ Запорізької області».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик . - 2-е изд., перераб. и доп. - К. : Дакор , 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес : Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова . - М. : Вершина , 2010. - 176 с.
3. Бойко М.Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М.Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2004. - 110 с.
4. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - М. : Новое знание , 2006. - 365 с.
5. Володько О. В., Страшко Л. М. Організація забезпечення функціонування засобу розміщення. – 2016.
6. Гарбера О. Є. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії //Економічний часопис-XXI. – 2017. – №. 11-12. – С. 37-41.
7. 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.
8. ДБН Б.2.2-12:2019ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.
9. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
- 10.ДБН В.2.2-11:2002 «Підприємства побутового обслуговування. Основні положення».
- 11.ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.
- 12.ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвілєві заклади.
 - а. ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди:- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України,2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).

- 13.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).
- 14.ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
- 15.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).
- 16.ДСТУ 4269:2003: Послуги туристичні. Класифікація готелів: - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України,2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
- 17.ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
- 18.ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
- 19.Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
- 20.Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.
- 21.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>.
- 22.Кабушкин Н.И. Менеджмент готиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.
- 23.Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47
- 24.Капліна А.С. Організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства: дисертація / ВНЗУ Полтавський університет економіки і торгівлі.-2016.
- 25.Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.

26. Кухар Р. Б., Слейко О. І., Захарко Ю. Б. Вдосконалення управління маркетингом підприємств засобами інформаційних технологій // Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені СЗ Гжицького. – 2014. – Т. 16. – №. 1-1.
27. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу України / В. А. Карсекін // Економіка України. - 2003. - № 6. - С. 31-36
28. Ляпина И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : Учебник / И. Ю. Ляпина ; Т. Л. Игнатьева ; С. В. Безрукова . - М. : Изд. центр "Академия" , 2004. - 256 с.
29. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И. Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия" , 2002. - 208 с.
30. Мальська М. П. Готельна індустрія / Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. - К., 2004. - С. 54-66.
31. Михайлова Л. І. і др. Інноваційний менеджмент. – 2015.
32. Новіков В. С. Інновації в туризмі. - М.: ВЦ «Академія», 2007. - 208 с.
33. Осадчук Ю. М. Фінансова стратегія у системі управління підприємством // ББК 65 Е45. – 2010. – С. 97.
34. Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOT-аналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств. – 2014.
35. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник / П. Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.
36. Реалії розвитку готельного господарства в Україні. [Електронний ресурс]: Дипломна 5. Режим доступу до ресурсу – <http://diplomna5.com/item-22062>
37. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х. Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
38. 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.

39. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво. СанПіН 42-123-577-91. від 19.03.912006 - [Чинний від 1991-03-19]. - К.: Держстандарт України, 2006 - 18с. - (Державний стандарт України).
40. Сенин В.С. Гостиничний бізнес : класифікація готиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин ; А.В. Денисенко , 2017. - 144 с.
41. Тарасенко І.І. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві: Опорний конспект лекцій / уклад. І.І. Тарасенко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2015. - 77с.
42. Гарнавська Н. П. Управління конкурентоспроможністю підприємств: теорія, методологія, практика. – 2008.
43. Учитель Ю.Г. SWOT-анализ и синтез - основа формирования стратегии организации/Ю.Г. Учитель, М.Ю. Учитель. – М. : Либроком, 2010. – 328.
44. Фахівця п. Д. М. Практичні засади формування початкового професійного досвіду майбутнього фахівця ресторанної справи у процесі його підготовки.
45. Федорченко В.К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг/В.К. Федорченко – К., 2000 – 158с.
46. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервісу: учеб. посібник. 2-е вид. - М: Дашков і К, 2010. - 248 с.
47. Хвостенко О. А. Концептуальні засади класифікації середовища підприємства //Актуальні проблеми економіки. – 2017. – №. 5. – С. 166-174.
48. Черевко О.І. Технологічне проектування підприємств харчування. Навч. посіб. [Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін.] Харків, ХДУХТ, 2005- 295 с.
49. Черниш О. І., Дімова О. І. Інноваційні впровадження як основні чинники пріоритетного розвитку сфери туризму та рекреації в Україні //Економічний простір. – 2009. – №. 22/2. – С. 208-213.

