

**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 готелю категорії «****» на 90 місць у місті Львів»

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

Виконавець роботи **Бобошко Катерина Леонідівна**
(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)

ПОЛТАВА 2021

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

Затверджую

Завідувач

кафедри

Т. Капліна

(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 90 місць у місті Львів»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Бобошко Катерина Леонідівна**

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: надати 3D-візуалізацію дизайну елементів інтер'єру номеру люкс; скласти меню на банкет з частковим обслуговуванням офіціантами з нагоди дня народження на 80 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 _____ Бобошко К. Л.

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»

Бобошко Катерини Леонідівни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 90 місць у місті Львів»

Сьогодні готельна інфраструктура регіонів України не може задовольнити попит готельних послуг ні за якістю, ні за кількістю, тому що матеріально-технічна база більшості готелів перейшла нам у спадок від Радянського Союзу, є застарілою та не відповідає загально-визначеним нормам міжнародної стандартизації. Проблематика стану та розвитку готельного господарства в регіонах України на сьогодні є досить актуальною. Особливо це стосується областей, де зосереджені значні історико-культурні та природні ресурси, до яких саме і належить Львівщина.

Саме, тому тема «Моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 90 місць у місті Львів» є актуальною.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Бобошко К.Л. 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 готелю категорії «****» на 90 місць у місті Львів та заходів для створення перспективної моделі шляхом впровадження анімаційних заходів для готелю та впровадження тематичних вечорів для ресторану.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Бобошко К.Л. 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 Бобошко Катерина Леонідівна 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-торгівельного процесів бізнес готелю категорії "****" на 90 місць у м. Львів". Вона складається з трьох розділів: теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького, удосконалення моделі засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 65 сторінок. У кваліфікаційній роботі міститься 28 таблиць, 1 рисунок, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 35 найменувань.

Обґрунтовано необхідність моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельних процесів для готелю категорії "****" на 90 місць.

Доведено, що завдяки шляхом удосконалення моделі засобу розміщення вдається оптимізувати роботу готелю та отримати додатковий прибуток.

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 90 місць, запропоновано 3D-візуалізацію дизайну номеру люкс. Розрахована земельна ділянка готелю - 2700м²; розрахований номерний фонд – 56 номерів.

Ключові слова: моделювання, 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 and production, production and trade processes of a business hotel category" **** "for 90 seats in Lviv." It consists of three sections: theoretical and analytical, organizational and research, improvement of the model of accommodation. The full volume of qualification work is 65 pages. The qualification work contains 28 tables, 1 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 38 items.

The necessity of modeling of service-production and production-trade processes for a hotel of category "****" for 90 seats is substantiated.

It is proved that thanks to the improvement of the accommodation model it is possible to optimize the work of the hotel and get additional profit.

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 90 seats, offered a 3D-visualization of the design of the suite. The calculated land plot of the hotel is 2700 m², the calculated number of rooms is 56 rooms.

Key words: modeling, model, business hotel, perspective model of business hotel, target market, service - production process, production and trade process.

ЗМІСТ

Анотація.....	6
Вступ.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ.....	10
1.1 Характеристика готельних послуг України.....	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей готелю категорії «****» на 90 місць у м. Львів	15
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю категорії «****» на 90 місць у м. Львів.....	23
Висновки до розділу 1.....	26
РОЗДІЛ 2 .ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ.....	28
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю категорії «****» на 90 місць у м. Львів	28
2.2 Організація роботи підрозділів готелю категорії «****» на 90 місць у м. Львів	30
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства.....	41
Висновки до розділу 2.....	46
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ«****» НА 90 МІСЦЬ У М. ЛЬВІВ	48
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю категорії «****» на 90 місць у м. Львів.....	48
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування.	51
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях готелю категорії «****» на 90 місць у м. Львів...53	
Висновки до розділу 3.....	56
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Актуальність теми. Галузь готельного господарства – одна з вагомих складових туристичної сфери. Матеріально-технічна база, що дозволяє розміщувати туристів, посідає важливе місце у формуванні туристичної інфраструктури. А туристичний сервіс напряму залежить від якості умов проживання та обслуговування. Тому дослідження готельної індустрії – сфери, що приносить значні грошові надходження, не тільки власникам бізнесу, а й державі є надзвичайно актуальним.

Розвиток ринку туристичних послуг та його інфраструктурне забезпечення, особливо готельного господарства – є актуальною проблемою і важливою перспективою для Львівської області. Цей сектор відіграє помітну роль у регіональній економіці, що, відповідно, потребує розвитку місцевої інфраструктури, диверсифікації видів туристичних послуг, підвищення ефективності управлінських рішень щодо регулювання галузі та реалізації стратегічних пріоритетів відповідно до стану та тенденцій кон'юнктури внутрішньо регіонального туристичного ринку.

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

Мета: дослідити сервісно-виробничий, виробничо – торгівельний процес готелю категорії “****” на 90 місць у м. Львів

Завдання, що були поставлені:

- характеристика готельних послуг України;
- аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей закладу, що моделюємо;

- визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення;
- моделювання сервісно-виробничого процесу;
- організація роботи підрозділів засобу розміщення;
- організація роботи приймально-вестибюльної групи приміщень;
- моделювання номерного фонду готелю;
- організація роботи житлової групи приміщень;
- розробка заходів для створення перспективної моделі засобу

розміщення;

- розробка заходів для створення перспективної моделі закладу

харчування;

- розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження є модель готелю категорії “****” на 90 місць у місті Львів.

Предметом дослідження є моделювання сервісно-виробничого, виробничо – торгівельних процесів готелю категорії “****” на 90 місць у м. Львів.

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 90 місць у м. Львів з перспективними моделями бізнесу.

Практична цінність робота полягає в можливості запропонованих рекомендацій щодо моделювання сервісно-виробничих, виробничо-

торгівельних процесів діяльності бізнес-готелю категорії “****” бути впровадженими в практичну діяльність готелів міста Львів.

Апробація випускної роботи: за матеріалами випускної роботи надрукованої 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: “Аналіз ринку готельних послуг Львівської області ”
(Додаток А)

ВИСНОВКИ

В теоретико-аналітичному розділі розглянуто питання характеристики готельних послуг в Україні.

Розглянуто більш детальніше, що таке готельне господарство, скільки в наш час налічується готелів по Україні. Подано характеристику готельних послуг, а також послуг, які надаватимуться в готелі категорії «****» на 90 місць.

Подано класифікацію готелів та їх критерії. Проаналізовано існуючі на ринку готельні послуги регіону, засобу розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей закладу, що моделюємо.

Проведено аналіз потенційних постачальників готельного обладнання та постачальників продуктів підприємства ресторанного господарства.

Зробила SWOT – аналіз готельних підприємств м. Львів та визначила їхні сильні та слабкі сторони а також можливості та загрози.

Визначила цільовий ринок, концептуальних засад засобу розміщення. Також розглянула які додаткові послуги надаватимуться у мене в готелі. Розглянула місце розташування майбутнього готелю.

Розробила гастроконцепцію закладу ресторанного господарства. А також розібрала чому саме така назва готелю.

В організаційно-дослідницькому розділі. Я розглянула такі питання як:

- моделювання сервісно-виробничого процесу;
- назвала перелік основних та додаткових послуг які надаватимуться в готелі;
- розібрала тип і місткість підприємств харчування;
- розглянула організацію роботи підрозділів засобу розміщення;
- склад та площу приміщень приймально-вестибюльної групи;

- структуру обслуговування споживачів в приймально-вестибюльній

групі приміщень;

- розрахувала корисну площу номеру;

- проаналізувала структуру обслуговування споживачів у житловій групі приміщень;

- розібрала структуру надання послуг споживачам засобу розміщення персоналом побутової групи приміщень;

- проаналізувала яке оснащення в побутової групи приміщень та групи приміщень культурно - дозвіллевого призначення, а також у приміщенні фізкультурно-оздоровчого призначення та оснащення в адміністративних, господарських, виробничих приміщеннях засобу розміщення.

Склала меню для банкету з частковим обслуговуванням на 80 осіб з святкової нагоди. Також підбрала буфетне замовлення і підбрала замовлення на столові прибори.

У розділі перспективної моделі розвитку засобу розміщення розглянула розробку заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення.

І вказала на те що б хотіла в своєму готелі зробити анімацію, це завжди круто як на мене. Також вказала свої ідеї щодо проведення програми “Вихідного дня”. Під час подальшої роботи готелю можна втілювати безліч ідей стосовно розваг, і проведення активно свого часу разом з анімацією готелю і новими розважальними програмами.

Ще розробила заходи для створення перспективної моделі закладу харчування. У нашому готелі буде така традиція що кожний вівторок і четвер у нас буде тематична вечеря. Вівторок у нас буде Львівський вечір. А в четвер буде рибний день.

Розглянула аналіз потенційно небезпечних та шкідливих виробничих факторів в готелі . А також проаналізувала безпеку і охорону праці.

Готель - це щось більше, ніж просто місце для ночівлі, він багато в чому визначає спосіб життя - до тих пір, поки триває подорож, доки гість проживає у готельному номері. Створюючи в нашій країні індустрію туризму, намагаючись гідно увійти до міжнародного ринку туристичних послуг, необхідно реконструювати діючі, будувати нові сучасні підприємства ресторанного господарства, здатні конкурувати з кращими готелями та ресторанами світу, завоювати авторитет і популярність.

В даній кваліфікаційній роботі проведений аналіз діяльності і структури готелю “Flamingo hotel & restaurant” та запропоновані шляхи удосконалення організації надання послуг споживачам в готелі. Якість обслуговування споживачів – визначальний фактор конкурентоспроможності підприємства готельного господарства. Надання широкого спектру послуг поряд із високою їх якістю може забезпечити високу ефективність діяльності підприємства.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Михайлова О.П., Брінь П.В. Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. 2012. №58(964)
2. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи [Електронне видання] : тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 318 с
3. Готельно–ресторанна справа, 6.030601 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : Л. А. Нохріна, О. І. Угоднікова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 50.
4. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні Домінська О.Я., Батьковець Н.О.Вісник Львівського торговельно-економічного університету. 2017. Вип.52. С.39-41.
5. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. сем. (3 жовтня 2019 р., с. Гута). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. – 64 с.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держ-стандарт України, 2010. – 9 с. – (Національний стандарт України).
7. Про туризм : [Закон України: прийнятий ВРУ 18 лист. 2003 р. № 1281-IV] // Відомості ВРУ від 01.08.1995. – № 31. – Ст. 241
8. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р.
9. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні Талалай Вадим Вікторович Матеріали Міжнародної науково-практичної

конференції «Інновації та науковий потенціал світу» (м. Київ, 17.03.2016 р.)
Вінниця: Видавництво-друкарня «ДІЛО», 2016. 52 с. С.18-20.

10. Сучасний стан та проблеми розвитку бізнес-готелів в Україні Ігор Пандяк Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2008. Вип.24. С.224-229

11. Складові сучасних підходів до охорони праці, техніки безпеки, естетики й ергономіки устаткування в закладах ресторанного господарства Головка О.М. кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи Мукачівського державного університету

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

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

14. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с.

15. Управління стратегіями випереджаючого інноваційного розвитку : монографія / за ред. к.е.н., доцента Ілляшенко Н.С. — Суми : Триторія, 2020. — 440 с.<http://www.buhoblic.puet.edu.ua/files/mono-svir2020.pdf>

16. 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.

17. 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

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

19. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. – Київ : Центр навч. л-ри, 2006. – 348 с.

20. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ Мінекономіки від 24.07.2002 р. № 219, зареєстровані у Мін'юсті 20 серпня 2002 р. за № 680/6968.

21. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності : [Закон України: прийнятий ВРУ 11 март. 2003 р.] // Відомості Верховної Ради України від 27.02.2004. – № 9. – Ст. 79.

22. 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

23. 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)

24. 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.

25. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с.

26. Управління стратегіями випереджаючого інноваційного розвитку : монографія / за ред. к.е.н., доцента Ілляшенко Н.С. — Суми : Триторія, 2020. — 440

27. Поплавський М. М. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / за ред. М. М. Поплавський ; за ред. О. О. Гаца, Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко. – Київ : Кондор, 2008. – 460 с

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

29. Соловійов С.М. Основи наукових досліджень : навч. посібник / С.М. Соловійов. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 176 с

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

31. Поняття інновацій в ресторанному бізнесі [Електронний ре- сурс].– URL: <http://ekon.in.ua/innovaciyi-v-restorannomu-biznesi.html> (дата звернення: 29.09.2019).

32. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с.

33. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. – Москва : Новое знание, 2006. – 365 с.

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

35. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення : Постанова КМУ від 15 червня 2006 р. № 833

36. 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.