

**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**

Т. КАПЛІНА

(підпис, ім'я та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

***на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного
процесів готелю категорії «***» на 88 місць у місті Качанівка, Чернігівська
область»***

зі спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

ступеня

бакалавр

Виконавець роботи

Овчаренко Тетяна Вікторівна

_____ 04.06.2021 р.

підпис, дата

Науковий керівник

Дудник Світлана Олексіївна

_____ 04.06.2021 р.

підпис, дата

Полтава 2021

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

Затверджую

Завідувач кафедри _____ Т.В. 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 88 місць у місті Качанівка, Чернігівська область»*

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Овчаренко Тетяною Вікторівною**

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.

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	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 _____

Овчаренко Т.В.

Науковий керівник _____

асистент Дудник С.О.

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 здобувача вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми
«Готельно-ресторанна справа»

Овчаренко Тетяни Вікторівни

на тему *«Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 88 місць у місті Качанівка, Чернігівська область»*

Актуальність теми: у зв'язку з підвищенням попиту на внутрішній, у тому числі – пізнавальний туризм, обумовило актуальність моделювання готелю категорії «***» у місті Качанівка Чернігівської області.

Загальна характеристика роботи: кваліфікаційна робота здобувача Овчаренко Т. В. складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел.

Наукова і практична значимість роботи: Наукова новизна і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та методичних підходів до розробки моделей готелю у місті Качанівка.

Рівень підготовки бакалавра: під час виконання кваліфікаційної роботи, Овчаренко Т. В. виявила належний рівень теоретичних знань, умінь та навичок. Під час роботи над моделюванням готелю здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничий процес.

Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана у відповідності до вимог методичних рекомендацій. До виконання роботи приступила вчасно. При відповідному захисті здобувач Овчаренко Т. В. заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра з «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник асистент Дудник Світлана Олексіївна

04.06.2021

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	6
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	9
1.1 Тенденції розвитку готельного господарства Чернігівського регіону.....	9
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону готелів категорії «***» та його ринкових можливостей	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	23
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	30
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	30
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення	38
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	49
Висновки до розділу 2	58
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	59
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення	59
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування	64
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях	68
Висновки до розділу 3	70
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ	79

АНОТАЦІЯ

Досліджено перспективи розвитку готелів в Україні. Обґрунтовано доцільність розміщення готелю у м. Качанівка Чернігівської області, визначено потенціальних конкурентів та партнерів підприємства. Визначене місце розташування об'єкту, що моделюється, та необхідні площі для розміщення готелю. Розроблено заходи з організації весільного банкету на 150 осіб у ресторані готелю, що моделюється. Обґрунтовано запровадження при готелі, що моделюється, автоматизованої системи управління OPERA Enterprise Solution (Micros-Fidelio). Встановлено, що система управління, що містить у собі ефективні інструменти з керування засобом розміщення, дозволить забезпечити ритмічне функціонування засобу розміщення та індивідуальний підхід до кожного гостя завдяки програмі «Історія гостя».

Обґрунтовано впровадження у ресторані готелю автоматизованої системи управління «iikoRMS», із метою забезпечення стабільного рівня відвідування та конкурентних переваг закладу ресторанного господарства.

Ключові слова: *організація, обслуговування, моделювання, готель, інноваційні технології, весільний банкет, конкурентні переваги.*

SUMMARY

Prospects for hotel development in Ukraine are studied. The expediency of placing the hotel in Kachanivka, Chernihiv region, is substantiated, potential competitors and partners of the enterprise are determined. The location of the simulated object and the required areas for the hotel are determined. Measures have been developed to organize a wedding banquet for 150 people in the restaurant of the hotel being modeled. The introduction of an automated control system OPERA Enterprise Solution (Micros-Fidelio) at the hotel being modeled is substantiated. It is established that the management system, which includes effective tools for managing the

accommodation, will ensure the rhythmic operation of the accommodation and individual approach to each guest through the program «Guest History».

The introduction of an automated control system «ilikoRMS» in the hotel restaurant is substantiated, in order to ensure a stable level of attendance and competitive advantages of the restaurant.

Keywords: *organization, service, modeling, hotel, innovative technologies, wedding banquet, competitive advantages.*

ВСТУП

Туристична галузь має велике значення для розвитку економіки та соціальної сфери в Україні і відіграє ключову роль у створенні нових робочих місць, поповненні валютних запасів держави та посиленні її престижу і значення у світі. Уся територія України характеризується виключно сприятливими умовами для проведення різних видів туристичної діяльності та наявністю різноманітних рекреаційних ресурсів для відпочинку і лікування населення. Але щоб задовольнити всі потреби туриста, відпочиваючого, бізнесмена, потрібно забезпечити комфортність його проживання, високу якість обслуговування, тобто створити атмосферу гостинності.

Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства країни можна охарактеризувати наступними положеннями: досягнення готельної індустрії України є дуже скромними на тлі загальносвітової тенденції зростання сфери послуг, процвітання і розвитку даної сфери діяльності; основний готельний фонд країни не відповідає міжнародним стандартам; високо комфортабельні готелі в Україні введені в експлуатацію за участю іноземних компаній [3].

Слабка підтримка готельної діяльності з боку держави, проблема інвестиційної активності, сезонність наповненості, а також нерівномірність завантаження по регіонах України, виникнення конкуренції на готельному ринку між готельними підприємствами та індивідуальними засобами не готельного типу, використання готелів не за призначенням, відсутність надійної та

достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відповідної конкуренції на цьому ринку ще більше погіршує стан і затримує вихід України на світовий туристичний ринок [4].

Це підтверджує актуальність теми кваліфікаційної бакалаврської роботи – «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 88 місць у місті Качанівка Чернігівської області».

У процесі виконання роботи передбачається виконати наступні **завдання**:

- вивчити тенденції розвитку готельного господарства Чернігівської області;
- дослідити існуючі на ринку готельних послуг м. Качанівка засоби розміщення та визначити ринкові можливості готелю категорії «***» на 88 місць;
- визначити цільовий ринок, концептуальні засади готелю, що моделюється;
- змоделювати сервісно-виробничий процес засобу розміщення;
- розробити заходи з оптимальної організації підрозділів готелю;
- змоделювати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі готелю категорії «***» на 88 місць;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі закладу ресторанного господарства, розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єкт дослідження: Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 88 місць у місті Качанівка Чернігівської області.

Наукова новизна – обґрунтовано перспективні моделі розвитку готелю: запровадження автоматизованої системи управління OPERA Enterprise Solution при готелі, що створить конкурентні переваги засобу розміщення та забезпечить ефективне його функціонування; впровадження автоматизованої системи

управління із бонусним модулем «ilikoRMS» для залучення до ресторану додаткової кількості гостей, у тому числі тих, що не проживають у готелі.

Предмет дослідження: сервісно-виробничий, виробничо-торговельний процеси готелю, технічне і організаційне забезпечення функціонування готелю, організаційна структура готелю, концептуальні засади готелю.

Апробація – тези на тему «Роль цифрових технологій у розвитку готельного бізнесу» опубліковані в міжнародній спеціалізованій конференції (дод. А).

ВИСНОВКИ

Досліджено перспективи розвитку підприємств готельного господарства Чернігівського району. Обґрунтовано доцільність розміщення готелю категорії «***» у м. Качанівка, визначено потенціальних конкуренти та партнери засобу розміщення. Визначене місце розташування об'єкту, що моделюється та необхідні площі для розміщення готелю.

Змодельовано сервісно-виробничий процес готелю. Визначені основні функціональні зони підприємства, розглянуто їх функції та склад. Відповідно із вимогами галузевих стандартів визначено структуру та площі окремих функціональних груп приміщень, підібране устаткування та обґрунтовано організацію їх роботи. Визначено чисельність та графіки роботи персоналу готелю.

Змодельовано виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства. Розроблено заходи з організації весільного банкету на 150 осіб в універсальній залі готелю, що моделюється.

Обґрунтовано запровадження у готелі, що моделюється, автоматизованої системи управління OPERA Enterprise Solution (Micros-Fidelio). Встановлено, що система управління, що містить у собі ефективні інструменти з керування засобом розміщення, дозволить забезпечити ритмічне функціонування засобу розміщення та індивідуальний підхід до кожного гостя завдяки програмі «Історія гостя».

Доведено, що застосування запропонованої АСУ дозволить готелю, що моделюється, отримати певні конкурентні, забезпечивши високий рівень заповнення.

Обґрунтовано впровадження у ресторані готелю автоматизованої системи управління «iikoRMS», яка дозволяє управляти усіма бізнес-процесами на підприємстві за допомогою уніфікованої системи автоматизації, а також забезпечити стабільний рівень відвідування та конкурентні переваги завдяки включеному до неї модулю бонусно-депозитної системи.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Готелі. Будинки і споруди: ДБН В.2.2-20-2008.- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України, 2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).
2. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства): ДБН В.2.2-25:2009.- [Чинний від 2009-12-30]. - К.: Мінрегіонбуд України, 2010 - 83с. - (Державні будівельні норми України).
3. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003. - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандпарт України, 2010 - 9с. - (Державний стандарт України).
4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 - [Чинний від 2006-10-01]. - К.: Держстандарт України, 2010 - 18с. - (Державний стандарт України).
5. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003- [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України, 2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
6. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 № 40-IV.
7. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 червня 2000 р.
8. Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р 24 08-III.

9. Закон України «Про туризм» в редакції від 18 листопада 2003 р № 1281 – IV.
10. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005 р №3161-IV.
11. Постанова КМУ від 15 березня 2006 р № 297 «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)».
12. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 року № 37.
13. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19.
14. Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 3 січня 2003 року № ДБН 360-92 (зі змінами № 1-10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень
15. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. К.: Знання України, 2002. 358 с.
16. Архіпов В. В. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация/ В.В. Архіпов – ВИРА-А, «Альтерперс», 2001. – 208 с.
17. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса/ Е. А. Балашова – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
18. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учебник /С.И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
19. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
20. Будя А. Направления и задачи развития информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе Украины/ А. Будя // Гостиничный бизнес. - 2001. - № 1. - С.46-47.

21. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебн. пособ. / Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.-352 с.
22. Гальчинський, А.С. Україна: наука та інноваційний розвиток / А.С. Гальчинський, В. Геєць, В. Семиноженко// - К. : Наукова думка, 1997. - 66 с.
23. Ганич Н. Д. Готельне господарство Бориспільської області: сучасний стан та шляхи оптимізації розвитку /Н. Д. Ганич// Вісник Бориспільського університету. – 2012. – Вип. 29(1). – С. 24-30
24. Готелі та інші місця короткотермінового проживання: стат. збірник / За ред. К.Й. Свистун. Чернігів: Головне управління статистики у Чернігівській області, 2007. 52 с.
25. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах / В. М. Гужва. — К., 2001. — 400 с.
26. Драчёва Е. Л. Экономика и организация туризма. Международный туризм /под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчёвой. – 2-изд. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.
27. Завлин, П.Н. Инновационная деятельность в современных условиях / П.Н. Завлин // Инновации. – 2001. - № 8 - С.45
28. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. для вищ. навч.закл. /А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін./ за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 307 с.
29. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
30. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – К.: Знання ,2011. – 366 с.
31. Матохин В.В. Технология коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере / В.В. Матохин // Инновации. –2001. - №8. С.59-62
32. Меняев М.Ф. Информационные технологии управления. Системы управления организацией/ М.Ф. Меняев. - М.: Наука, 2003. - 464 с.

33. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб./Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. – 388 с.
34. Мызрова О.А. Развитие и современное состояние теории инновации. / О.А. Мызрова // – 2006. - №3 (15). - С. 152-162
35. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб./Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
36. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.
37. Оліфіров О. В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / О. В. Оліфіров, А. П. Лутай. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — 235 с.
38. Орлов П. Інформаційні системи і технології в управлінні, освіті та готельному бізнесі: Науково-практ. посіб. / П. Орлов. - Донецьк: Альфа-Пресс, 2004. - 292 с.
39. Примак Т. О. Маркетинг: навч. посіб./Т. О. Примак – К.: МАУП, 2004. – 228 с.
40. Присакар І. Управління закладами ресторанного господарства : автоматизація бізнес-процесів / І. Присакар // Вісник КНТЕУ. – 2015. – №3. – С. 60-78.
41. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для вищ. навч. закл.] [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л.Шаповал та ін.]: /за ред. А.А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 307 с.
42. Пророчук Ж. А. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством / Ж. Пророчук // Современные информационные технологии. — 2010. — № 1. — С. 18 – 20.
43. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т. Г. Сокол. – К.: Альтпрес, 2009. – 447 с.
44. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебн. пособие /А.В.Сорокина. – М.: Альфа – М:ИНФРА – М, 2007. – 304с.

45. Степова С. В. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі / С. В. Степова, А. Л. Когут [Електронний ресурс]. —Режим доступу : http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm.
46. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посібник /Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін./ Харків, ХДУХТ, 2005- 295 с.
47. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов/Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
48. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – Одеса, Видавництво ТЕС, 2010. – 264 с.
49. Черевко О. І. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посіб./О. І. Черевко, Л. О. Крайнюк, Л. О. Касілова. – Харків, ХДУХТ, 2005. – 295 с.
50. Черникова В.И. Современный подход к определению «комфорта в гостинице» / В.И. Черникова // Вісник ДІТБ. 2008. № 12. С.232-237.
51. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб./Н. В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
52. Чхало О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / О. Чхало // Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm. – 20.11.2017. – Назва з екрану
53. Шишкіна К. М. Розробка електронного меню для ресторанів / К. М. Шишкіна// Молодий вчений. – 2014. - №4. – С.24-29
54. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб./І. М. Школа, М. М. Ореховська, І. Д. Козлянко та ін.; за ред.. І. М. Школи. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 661 с.
55. Бунтова н. в. Стратегічні орієнтири розвитку готельного бізнесу в Україні. Ефективна економіка. 2013. № 12 URL: <http://www.economy.nauka.com.Ua/?n=12&y = 2013> - назва з екрану
56. Державна служба статистики [Електронний ресурс]: Електронні дані. – Режим доступа: [www/ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) – назва з екрану

57. Гостиничний бізнес онлайн [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/2013/01/12-events-and-trends-of-2012> – назва з екрану
58. Парус – Ресторан. Програмний комплекс [Електронний ресурс] // Режим доступу : www.parus.ua/169. – 05.12.2017. – Назва з екрану.
59. «Схема перспективного розвитку туризму в м. Чернігові [Електронний ресурс]: Режим доступу:
https://cg.gov.ua/web_docs/1/2019/03/docs/Perspektyvnyi_plan_rozvytku_Chernihivshchnyny_2019-2021.pdf – назва з екрану
60. Ресторатор [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://www.restorator.ua/post/qr-code-for-restaurants> – назва з екрану
61. Чорна І. В. Діагностика діяльності підприємств готельного господарства. URL: http://knowledge.allbest.ru/sport/2c0b65625b3ac68b4d43b88421206d37_1.html – назва з екрану
62. Качанівка. Національний історико-культурний заповідник Чернігові [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://kachanivka.in.ua/> – назва з екрану