

**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. КАПЛІНА**

(підпис, ім'я та прізвище)

**«4» червня 2021 р.**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

***на тему «Модельовання сервісно-виробничого, виробничо-  
торговельного процесів SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць у місті  
Моршин, Львівська область»***

***зі спеціальності*** 241 Готельно-ресторанна справа

***освітня програма*** Готельно-ресторанна справа

***ступеня*** бакалавр

**Виконавець роботи** Пусан Денис Володимирович

\_\_\_\_\_ 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.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 SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць у місті Моршин, Львівська область»*

*Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа*

*Освітня програма* Готельно-ресторанна справа

*Прізвище, ім'я, по батькові* Пусан Денис Володимирович

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

**Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:** Вибрати земельну ділянку та розташування її зазначити на ситуаційній схемі. Подати план-схему номеру готелю з розташуванням меблів. Розробити план проведення банкету з нагоди Дня Святого Валентина.

**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 \_\_\_\_\_ Пусан Д. В.

Науковий керівник \_\_\_\_\_ 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 студента зі спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

**Пусан Дениса Володимировича**

на тему **«Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць у місті Моршин Львівської області»**

**Актуальність теми:** у результаті погіршення екологічної ситуації, прискорення темпів життя та все більше зростаючого психоемоційного навантаження на українців викликає необхідність збільшення кількості засобів розміщення, які спеціалізуються на наданні послуг, що сприяють відпочинку та відновленню організму людини, що доводить актуальність моделювання SPA-готелю.

**Загальна характеристика роботи:** кваліфікаційна робота здобувача Пусан Д. 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 SPA-готелю у місті Моршин Львівської області.

**Рівень підготовки бакалавра:** під час виконання кваліфікаційної роботи, Пусан Д. В. виявив 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 приступив вчасно.

При відповідному захисті здобувач Пусан Денис Володимирович 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 .....   | 10 |
| 1.1 Сучасні тенденції розвитку SPA-готелів в Україні .....   | 10 |
| 1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення<br>зазначеної категорії та ринкових можливостей SPA-готелю<br>категорії «****»..... | 16 |
| 1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад<br>засобу розміщення .....  | 25 |
| Висновки до розділу 1 .....  | 28 |
| РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ .....   | 29 |
| 2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу SPA-готелю .....  | 29 |
| 2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення .....   | 37 |
| 2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного<br>господарства .....   | 45 |
| Висновки до розділу 2.....   | 52 |
| РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ<br>РОЗМІЩЕННЯ .....   | 53 |
| 3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі<br>засобу розміщення .....   | 53 |
| 3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі<br>закладу харчування .....  | 56 |
| 3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в<br>надзвичайних ситуаціях .....   | 58 |
| Висновки до розділу 3 .....  | 60 |
| ВИСНОВКИ .....   | 62 |
| СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ .....  | 63 |
| ДОДАТКИ .....  | 69 |

## АНОТАЦІЯ

Досліджено перспективи розвитку SPA-готелів в Україні, обґрунтовано актуальність моделювання SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» у м. Моршин Львівської області. Визначені ринкові можливості SPA-готелю центру та основний цільовий сегмент його діяльності. Обґрунтовано площі земельної ділянки та функціональних зон підприємства. Змодельовано сервісно-виробничі процеси SPA-готелю. Розроблені заходи з організації банкету на 30 осіб з нагоди святкування Дня Святого Валентина у ресторані засобу розміщення.

Обґрунтовано запровадження у SPA-готелі, що моделюється, застосування новітньої SPA-процедури – масаж гарячими каменями – стоун-терпію. Обґрунтовано впровадження при SPA-готелі еко-ресторану, який пропонуватиме споживачам страви із екологічно чистих продуктів харчування.

Розроблені заходи щодо охорони праці та навколишнього середовища, запропоновані заходи з безпечної життєдіяльності й виробничої санітарії, електробезпеки, протипожежні засоби та заходи.

**Ключові слова:** організація, обслуговування, моделювання, SPA-готель, інноваційні SPA-процедури, еко-ресторан, банкет, конкурентні переваги.

## SUMMARY

Prospects for the development of SPA-hotels in Ukraine are studied, the relevance of modeling SPA-hotel category «\*\*\*\*» in Morshyn, Lviv region is substantiated. The market opportunities of the SPA-hotel of the center and the main target segment of its activity are determined. The areas of the land plot and functional zones of the enterprise are substantiated. The service and production processes of the SPA-hotel are modeled. Arrangements have been developed to organize a banquet for 30 people on the occasion of Valentine's Day in the restaurant of the accommodation facility. The introduction of an eco-restaurant at the SPA-hotel, which will offer consumers dishes from ecologically clean food, is substantiated.

Measures for labor protection and environment have been developed, measures for safe living and industrial sanitation, electrical safety, fire-fighting means and measures have been proposed.

**Keywords:** organization, service, modeling, SPA hotel, innovative SPA-procedures, banquet, eco-restaurant, competitive advantages.

## ВСТУП

Для підприємств готельно–ресторанного бізнесу важливим є надання послуг максимально високої якості. Готель – це живий організм, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо пов'язана з тим, наскільки грамотно організована робота з надання основних та супутніх послуг. Сьогодні стає все складніше залучити гостя зручними апартаментами з міні–кухнею і красивим видом з вікон, оскільки такий набір послуг, як супутникове телебачення, безкоштовний бездротовий Інтернет Wi–Fi, SPA–салон, масажний кабінет і басейн став звичним і майже обов'язковим. Потенційний гість готелю – це людина, яка вже не вміє жити без мобільного телефону та Інтернету, а інформаційні технології дозволяють їй, не виходячи з дому, вивчити інформацію про готелі на сайтах, забронювати номер on–line, а потім замовити залізничний або авіаквиток і вирушити у подорож. Якщо раніше готельна сфера була орієнтована переважно на туристів, які «диктували» готелям умови роботи, то сьогодні ставка часто робиться на представників бізнесу – як великого, так і дрібного. Їхні вимоги до комфортного розміщення на порядок вище, ніж у туристів, адже готель для ділової людини – це не тільки місце проживання, а й місце роботи.

В умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно–ресторанного господарства. Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельного господарства свідчить, що безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково–технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та нововведень.

Значна конкуренція на ринку спонукає готельєрів до розробки і впровадження інноваційних продуктів, які дозволять забезпечити

максимальний комфорт для гостей, утримати постійний контингент і залучити нових споживачів.

Під впливом перерахованих вище фактів в Україні почали з'являтися інноваційні формати готельного бізнесу, не характерні для вітчизняного ринку, проте досить популярні і розповсюджені в зарубіжній практиці. Впровадження подібних форматів готельно–ресторанного бізнесу спрямоване на підвищення загальної фінансово–економічної стійкості гравців цього ринку, зниження ризиків, пов'язаних з погіршенням стану навколишнього середовища, шляхом диверсифікації бізнесу. В час глобального погіршення екологічної ситуації все більша частина населення намагається організувати свій відпочинок у закладах готельного бізнесу, що розташовується поза межами великих міст. Але не кожен готель сьогодні спроможний у повній мірі забезпечити потреби споживачів, які втомились від цивілізації, надаючи їм якісні рекреаційні, дозвіллієві та інші додаткові послуги.

Рекреація є комплексом оздоровчих заходів, що здійснюються із метою відновлення самопочуття та працездатності людини. Рекреаційні послуги зосереджені в інфраструктурі рекреаційного господарства України, до якої входять такі спеціалізовані засоби розміщення, як SPA-готелю. Послуги таких засобів розміщення стають все більш затребуваними як у всьому світі, так в нашій країні. Стрімкий розвиток технічного прогресу, зростаюче напруження, що негативним чином впливають на стан здоров'я, викликаючи стресові стани та хронічну втому, викликають необхідність розширення мережі рекреаційних готелів, де гості можуть відпочити та поновити сили. Тому виникає потреба в проектуванні рекреаційних готелів відповідно із сучасними вимогами, які надаватимуть основні та додаткові послуги високої якості, сприяючи тим самим відпочинку та відновлення.

Це підтверджує актуальність теми кваліфікаційної бакалаврської роботи. **Мета роботи** – «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного Моделі сервісно-виробничого, виробничо-торговельного



процесів SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць у місті Моршин, Львівська область».

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

- вивчити перспективи розвитку туристичних готелів в Україні;
- дослідити існуючі на ринку готельних послуг м. Моршин та визначити ринкові можливості SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць;
- визначити цільовий ринок, концептуальні засади готелю;
- 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 SPA-готелю;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

**Об'єкт дослідження:** Моделі сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць у місті Моршин, Львівська область.

**Наукова новизна** – обґрунтовано перспективні моделі розвитку SPA-готелю: запровадження новітніх видів SPA-процедур у структурі послуг засобу розміщення, що створить конкурентні переваги засобу розміщення та забезпечить ефективне його функціонування; впровадження при готелі як новітньої послуги, яка залучить до закладу ресторанного господарства додаткову кількість гостей, у тому числі тих, що не проживають у готелі.

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

**Апробація** – тези за результатами дослідження опубліковані на науковій інтернет-конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» «Проблеми і перспективи розвитку індустрії гостинності» від 9 червня 2021 р. (дод. А).

## **ВИСНОВКИ**

Досліджено перспективи розвитку SPA-готелів в Україні. Встановлено, що через прискорення темпу життя та погіршення екологічної ситуації зростає попит на послуги засобів розміщення, які надають послуги, спрямовані на відпочинок та поновлення сил. Доведено доцільність розташування SPA-готелів у м. Моршин Львівської області. Визначені контактні аудиторії, постачальники та цільова аудиторія підприємства. Визначене місце розташування об'єкту, що моделюється, та необхідні площі для розміщення SPA-готелю.

Змодельовано сервісно-виробничий процес SPA-готелю категорії «\*\*\*\*» на 160 місць. 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 банкету з нагоди святкування Дня Святого Валентина на 30 осіб.

Обґрунтовано запровадження у SPA-готелі, що моделюється, застосування новітньої SPA-процедури – масаж гарячими каменями – стоун-терпію. Обґрунтовано впровадження при SPA-готелі еко-ресторану, який пропонуватиме споживачам страви із екологічно чистих продуктів харчування.

Розроблені заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності. Визначено основні вимоги до санітарно-гігієнічного стану виробничого середовища, протипожежні заходи та заходи з електробезпеки

## 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. Барчуков И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. – 3-е изд., перераб. – М. : КноРус, 2014. – 168 с.

20. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
21. Будя А. Направления и задачи развития информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе Украины/ А. Будя // Гостиничный бизнес. - 2001. - № 1. - С.46-47.
22. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебн. пособ. / Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.-352 с.
23. [Гальчинський, А.С.](#) Україна: наука та інноваційний розвиток / А.С. Гальчинський, В. Геєць, В. Семиноженко// - К. : Наукова думка, 1997. - 66 с.
24. 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
25. Готелі та інші місця короткотермінового проживання: стат. збірник / За ред. К.Й. Свистун. Чернігів: Головне управління статистики у Чернігівській області, 2007. 52 с.
26. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах / В. М. Гужва. — К., 2001. — 400 с.
27. 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.
28. Завлин, П.Н. Инновационная деятельность в современных условиях / П.Н. Завлин // Инновации. – 2001. - № 8 - С.45
29. Кучмий С. П. Розвиток SPA та WELLNESS в Україні / С. П. Кучмий // WELLNESS. – 2012. – № 14. – С. 22–24.
30. 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.
31. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.

32. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
33. Матохин В.В. Технология коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере / В.В. Матохин // Инновации. –2001. - №8. С.59-62
34. Меняев М.Ф. Информационные технологии управления. Системы управления организацией/ М.Ф. Меняев. - М.: Наука, 2003. - 464 с.
35. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб./Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. – 388 с.
36. Мызрова О.А. Развитие и современное состояние теории инновации. / О.А. Мызрова // – 2006. - №3 (15). - С. 152-162
37. 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.
38. [Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.](#)
39. Оліфіров О. В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / О. В. Оліфіров, А. П. Лутай. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — 235 с.
40. Орлов П. Інформаційні системи і технології в управлінні, освіті та готельному бізнесі: Науково-практ. посіб. / П. Орлов. - Донецьк: Альфа-Пресс, 2004. - 292 с.
41. Примак Т. О. Маркетинг: навч.посіб./Т. О. Примак – К.: МАУП, 2004. – 228 с.
42. Присакар І. Управління закладами ресторанного господарства : автоматизація бізнес-процесів / І. Присакар // Вісник КНТЕУ. – 2015. – №3. – С. 60-78.

43. 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.
44. Пророчук Ж. А. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством / Ж. Пророчук // Современные информационные технологии. — 2010. — № 1. — С. 18 – 20.
45. Решетников Д. Г. Современные тенденции развития мировой спандиндустрии / Д. Г. Решетников, А. Г. Траскевич // Материалы X Международной научной конференции "Беларусь в современном мире". – Минск, 28 октября 2011 г. – Минск, 2011. – С. 210–211.
46. Рутинський М. О. SPA-курорт як інноваційний тип рекреаційних закладів / М. О. Рутинський // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. – 2008. – Вип. 24. – С. 298–306.
47. Рутинський М. О. Лікувально-оздоровчий туризм: актуальні цілі та сучасні підходи до організації / М. О. Рутинський // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. – 2012. – Вип. 29., ч. 1. – С. 179–189.
48. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т. Г. Сокол. – К.: Альтпрес, 2009. – 447 с.
49. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебн. пособие /А.В.Сорокина. – М.: Альфа – М:ИНФРА – М, 2007. – 304с.
50. 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](http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm).
51. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посібник /Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін./ Харків, ХДУХТ, 2005- 295 с.

52. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов/Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
53. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – Одеса, Видавництво ТЕС, 2010. – 264 с.
54. Черевко О. І. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посіб./О. І. Черевко, Л. О. Крайнюк, Л. О. Касілова. – Харків, ХДУХТ, 2005. – 295 с.
55. Черникова В.И. Современный подход к определению «комфорта в гостинице» / В.И. Черникова // Вісник ДІТБ. 2008. № 12. С.232-237.
56. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб./Н. В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
57. Чхало О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / О. Чхало // Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/chkhalo.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm). – 20.11.2017. – Назва з екрану
58. Шаповалова О. О. Сучасні тенденції розвитку «SPA» і «wellness» туризму / О. О. Шаповалова, Ю. А. Сапа // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. – 2013. – Вип. 1042. –С. 154–158.
59. Шишкіна К. М. Розробка електронного меню для ресторанів / К. М. Шишкіна// Молодий вчений. – 2014. - №4. – С.24-29
60. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб./І. М. Школа, М. М. Ореховська, І. Д. Козлянюк та ін.; за ред.. І. М. Школи. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 661 с.
61. 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
62. Державна служба статистики [Електронний ресурс]: Електронні дані. – Режим доступу: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) – назва з екрану
63. Гостиничный бизнес онлайн [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2013/01/12-events-and-trends-of-2012> – назва з екрану



64. Парус – Ресторан. Програмний комплекс [Електронний ресурс] // Режим доступу : [www.parus.ua/169](http://www.parus.ua/169). – 05.12.2017. – Назва з екрану.
65. Ресторатор [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://www.restorator.ua/post/qr-code-for-restaurants> – назва з екрану
66. Чорна І. В. Діагностика діяльності підприємств готельного господарства. URL: [http://knowledge.allbest.ru/sport/2c0b65625b3ac68b4d43b88421206d37\\_1.html](http://knowledge.allbest.ru/sport/2c0b65625b3ac68b4d43b88421206d37_1.html)- назва з екрану