

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО
Кафедра «Бізнес-консалтингу та міжнародного туризму»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри, д.е.н., проф

_____ С.В. Кальченко

« _____ » _____ 2019р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Основи гостинності»

для здобувачів ступеня вищої освіти *«Бакалавр»*
зі спеціальності *241 «Готельно-ресторанна справа»*

Факультет агротехнології та екології

2019 – 2020 навч. рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Основи гостинності» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». – Мелітополь, ТДАТУ, 2019р. - 16 с.

Розробник: Кальченко С.В., д.е.н., проф., Демко В.С., викладач

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Бізнес-консалтингу та міжнародного туризму»

Протокол № 1 від «_29_» _серпня_2019 року

Завідувач кафедри «Бізнес-консалтингу та міжнародного туризму»

д.е.н, проф _____ С.В. Кальченко

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ступеня вищої освіти «Бакалавр»

Протокол № ____ від «____» _____2019 року

Голова, _____

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів 3	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування» <small>(шифр і назва)</small>	Вибіркова	
Загальна кількість годин - 90	Спеціальність: 241 «Готельно- ресторанна справа»	Курс/рік підготовки	Семестр
Змістових модулів - 2		Б-1	2-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять - 4 год. самостійна робота студента – 3 год.	Ступінь вищої освіти: «Бакалавр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	14
		Лабораторні заняття	28
		Практичні заняття	-
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	48
		Форма контролю: залік	

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни «Основи гостинності» розроблена для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, рівня бакалавр.

Мета курсу: формування у студентів уявлення про загальні аспекти сфери гостинності, історичні факти зародження, розвитку та сучасні тенденції готельно-ресторанної справи та фактори, які впливали на цей процес, про роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Завдання курсу: вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- ✓ Теоретичні аспекти основ гостинності - загальні поняття, основні терміни та визначення, історичний розвиток підприємств гостинності, сучасні тенденції та стан сфери готельно-ресторанного бізнесу;

- ✓ Основні складові індустрії гостинності; етичні, психологічні та естетичні аспекти; основні принципи та правила високоякісного обслуговування;

- ✓ Роль обслуговуючого персоналу у створенні гостинності - професійна етика та етикет, естетична культура готельно - ресторанного сервісу, корпоративна культура;

- ✓ Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.

- ✓ Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу підприємств ресторанного та готельного господарства.

Вивчивши дисципліну «Основи гостинності» студент **повинен:**

знати:

- ✓ Теоретичні основи основ гостинності, основні терміни та визначення;

- ✓ Нормативну документацію, що регламентує професійну сферу;

- ✓ Історичні факти зародження, розвитку та сучасні тенденції готельно-ресторанної справи в різних країнах світу і фактори, які впливали на цей процес;

- ✓ Сучасні підходи до досягнення якісного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі.

- ✓ Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу;

- ✓ Основи і принципи формування корпоративної культури в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;

вміти:

- ✓ Володіти професійною термінологією і визначеннями що використовуються під час надання послуг у сфері ресторанної справи та готельного господарства;

- ✓ Застосовувати на практиці основні принципи та правила високоякісного обслуговування;

- ✓ Визначати підходи і манери обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки;

✓ Розробляти стандарти культури обслуговування в сфері готельно-ресторанної справи

У ході вивчення дисципліни студенти мають набути такі **фахові компетентності**:

✓ здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, розуміти та поважати представників інших культур, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків;

✓ здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, розуміти та поважати представників інших культур, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. «Індустрія гостинності та її соціально-економічна роль у розвитку готельно-ресторанної справи»

Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі. Модель та основні концепції гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. “Гість” як головний об’єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні. [1,2,4,5,9,13,14, 16,25,28,31].

Тема 2. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція. Зміст основних понять готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії. Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі. Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика основних служб готелю. Принципи діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства. Використання автоматизованих систем управління в готелях. Формування предметно-просторового середовища готелю.. [1,2,3,4,7,9,13,16,21,23,29].

Тема 3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Ринок ресторанних послуг. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. Критерії оцінювання успіху концепції ресторану. Вибір місця розташування ресторану. Класифікація підприємств харчування. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України. Умови

харчування і методи обслуговування. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. Демографічний бум. Брендинг. Альтернативні точки продажів. Глобалізація. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства. Фактори впливу на ефективність ресторанного господарства України. [8,15,30,39,12,15].

Змістовий модуль 2. «Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу»

Тема 4. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства. [13,16,17,18,19,22,26,28,30, 31,33].

Тема 5. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності Професійна етика та етикет у сфері ресторанної та готельної справи. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельноресторанного бізнесу. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Формування корпоративної культури підприємств готельноресторанного бізнесу. [4,13,21,22,30,31,33].

Тема 6. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Напрями (стратегії) конкуренції на ринці готельно-ресторанних послуг та їх характеристика.. [4,13,21,22,30,31,33].

Тема 7 Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. професійного профілю співробітників. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. [4,13,22,29,30,31,33].

4 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття та завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лк	лаб	пр.	СРС	
Змістовий модуль 1 «Індустрія гостинності та її соціально-економічна роль у розвитку готельно-ресторанної справи»							
1,2	Лекція 1	Поняття, структура та еволюція гостинності.	2				
	Лабораторна робота № 1	Поняття, структура та еволюція гостинності. Особливості історичного розвитку гостинності			4		6
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі				6	4
3,4	Лекція 2	Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція	2				
	Лабораторна робота № 2	Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.			5		6
	Самостійна робота	Підготовка до написання КР Робота на навчально-інформаційному порталі				6	4
5,6	Лекція 3	Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація	2				
	Лабораторна робота № 3	Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація			5		6
	Самостійна робота	Підготовка до написання КР Робота на навчально-інформаційному порталі				6	4
7,8	Самостійна робота	Підготовка до написання КР, ПМК I				6	10
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовий модуль I					10
Всього за змістовий модуль 1 – 44 год.			6		14	24	50
Змістовий модуль 2 «Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу»							
9,10	Лекція 4	Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	2				
	Лабораторна робота № 4	Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства			4		5
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі				5	5
11,12	Лекція 5	Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності	2				
	Лабораторна робота № 5	Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності			4		5

	Самостійна робота	Підготовка до написання КР Робота на навчально-інформаційному порталі				5	3	
13,14	Лекція 6	Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності	2					
	Лабораторна робота № 6	Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності			3		5	
	Самостійна робота	Підготовка до написання КР Робота на навчально-інформаційному порталі				5	3	
15,16	Лекція 7	Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності	2					
	Лабораторна робота № 7	Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності			3		5	
	Самостійна робота	Підготовка до написання КР Робота на навчально-інформаційному порталі				5	3	
17,18	Самостійна робота	Підготовка до написання КР, ПМК II				4	6	
	ПМК II	Підсумковий контроль за змістовий модуль II					10	
Всього за змістовий модуль 2 – 46год.			8		14	24	50	
залік								
Всього з навчальної дисципліни – 90 год.								100

5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
2. Історія становлення та розвитку сфери гостинності.
3. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі.
4. Модель та основні концепції гостинності.
5. Еволюція індустрії гостинності.
6. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.
7. “Гість” як головний об’єкт діяльності індустрії гостинності.
8. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності.
9. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.
10. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.
11. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні.
12. Зміст основних понять готельного господарства.
13. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.
14. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.
15. Види сучасних засобів розміщення.
16. Системи класифікації готелів у світі.
17. Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України.
18. Характеристика основних типів підприємств готельного

господарства.

19. Характеристика основних служб готелю.
20. Принципи діяльності готельного підприємства.
21. Правила надання готельних послуг.
22. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста.
23. Основні фонди готельного господарства.
24. автоматизованих систем управління в готелях.
25. Формування предметно-просторового середовища готелю
26. Ринок ресторанних послуг.
27. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання.
28. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
29. Критерії оцінювання успіху концепції ресторану.
30. Вибір місця розташування ресторану.
31. Класифікація підприємств харчування.
32. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України.
33. Умови харчування і методи обслуговування.
34. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
35. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу.
36. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.
37. Демографічний бум. Брендинг. Альтернативні точки продажів.

Глобалізація.

38. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства.
39. Фактори впливу на ефективність ресторанного господарства

України

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2

1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства.
2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування.
3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства
4. Професійна етика та етикет у сфері ресторанної та готельної справи.
5. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
6. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу.
7. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
8. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу
9. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
10. Напрями (стратегії) конкуренції на ринці готельно-ресторанних

послуг та їх характеристика

11. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів.
12. Стандарти обслуговування: цілі та завдання.
13. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників професійного профілю співробітників.
14. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.
15. Організація обслуговування банкетів за столом.
16. Організація обслуговування банкетів групи «фуршет».
17. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях.
18. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві
19. Основні напрямки розвитку гостинності сучасного періоду у різних країнах світу – концептуальні ресторани, ресторани з національною кухнею, тематичні ресторани, ресторани з кухнею «fusion», «високою кухнею».
20. Основні напрямки розвитку гостинності сучасного періоду у різних країнах світу – ресторани за спеціальним замовленням «catering», сучасні готелі-палаці, оригінальні та незвичайні готелі.
21. Найвідоміші фахівці індустрії гостинності різних країн світу та їх внесок у розвиток індустрії гостинності.
22. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.
23. Види конкуренції та фактори, що впливають на конкурентоспроможність закладів готельного і ресторанного бізнесу.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222- VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К.: Держстандарт України, 2004. – 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К.: Держстандарт України, 2003. – 13 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К.: Держстандарт України, 2006. – 28 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2 Настанови щодо послуг.

7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.

8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.

9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.

10. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К.: КНТ, 2007. – 457 с.

11. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.

12. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б. М., Дудкін П. Д., Паляниця В. А., Стойко І. І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.

13. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

14. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.

15. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с. 101

16. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.

17. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

18. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 541 с.

19. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

20. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. – Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. – 280 с.

Додаткова

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.

2. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. – К.: Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.
3. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 325 с.
4. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. – К.: МАПА, 2011. – 602 с.
5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012.
6. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
8. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.
9. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
10. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://nip.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри економіки.
4. Аналітичні публікації з проблем гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.
5. Верховна Рада України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>. 102
6. Всесвітня рада з туризму та подорожей (WTTC) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wttc.org/>.
7. Державна туристична Адміністрація. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/>.
8. Державний Фонд фундаментальних досліджень України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dffd.gov.ua/>.
9. Держкомстат України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
10. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zumf.com/doc/449/>.
11. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurortservice.-com/uploads/assets/file/per.pdf>.

12. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.

13. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.

14. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.

15. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.

16. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm>.

17. Наукова бібліотека ім. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.

18. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.