



Міністерство освіти і науки України
ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет управління торговельно-підприємницької та митної діяльності
Кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ
ЗАКЛАДІВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

**Методичні вказівки
до виконання практичних робіт**

**для здобувачів денної (заочної) форми здобуття освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**

Харків

2023

Міністерство освіти і науки України

ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю

Кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ
ЗАКЛАДІВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Методичні вказівки
до виконання практичних робіт

**для здобувачів денної (заочної) форми здобуття освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**

Затверджено
рішенням Науково-методичної ради факультету
управління торговельно-підприємницькою та
митною діяльністю
Протокол № 5
від «28» квітня 2024 р.

Харків
2024

УДК 640.4(072)
О-64

Схвалено
на засіданні кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи
Протокол № 11 від «08» лютого 2024 р.

Рецензенти:

Т.М. Карбівнича, кандидат техн. наук, доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи Державного біотехнологічного університету

О-64 Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг : метод. вказівки до виконання практ. робіт для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форми здобуття освіти за спец. 241 Готельно-ресторанна справа / Л.В. Татар, Д.М. Одарченко, А.І. Кудряшов / – Електрон. дані. – Х. : ДБТУ, 2024. – 15 с.

Методичні вказівки включають 7 практичних робіт та список літератури. Матеріал практичних робіт полягає у ознайомленні з головними питаннями кожної теми відповідно до програми курсу і засвоєнні матеріалу за допомогою практичних завдань, навчально-методичної літератури, законодавчих та інструктивних матеріалів, чинних стандартів, періодичних видань; конспектуванні окремих питань.

Видання призначене здобувачам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форм здобуття освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

УДК 640.4(072)

Відповідальний за випуск: Л. В. Татар, кандидат технічних наук, ст. викладач

© Татар Л.В., Одарченко Д.М., Кудряшов А.І. 2024
© ДБТУ, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП		5
Практичне заняття 1	Законодавча, нормативна та правова база готельно-ресторанного господарства	6
Практичне заняття 2	Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	7
Практичне заняття 3	Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства	8
Практичне заняття 4	Експлуатаційна програма готелю. Виробнича програма та товарооборот ресторану	9
Практичне заняття 5	Підбір технологічного обладнання підприємств ресторанного господарства	10
Практичне заняття 6	Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	12
Практичне заняття 7	Бізнес планування в готельно-ресторанному бізнесу	12
Список рекомендованої літератури		14

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» спрямована на формування у здобувачів освіти фахових компетентностей, розуміння організації та управління закладами сфери послуг, злагодженого функціонування всіх його підрозділів, організації праці на підприємстві.

Метою дисципліни «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» є формування спеціальних професійних знань у здобувачів освіти з теоретичних засад організації та функціонування підприємств індустрії гостинності, розвиток навичок пізнавальної діяльності в сфері гостинності.

Основні завданнями дисципліни «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг»:

- використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів і діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанных послуг;

- сформувати розуміння принципів, процесів і технології організації роботи підприємств індустрії гостинності;

- організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

- оцінювати та застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

У процесі проведення практичних робіт здобувачі самостійно або в малих групах готують питання для дискусії, які попередньо були надані викладачем. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладач підводить підсумки виставляючи відповідні оцінки залежно від результатів виконаної роботи.

Методичні вказівки до виконання практичних робіт призначені здобувачам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форм здобуття освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг

Практичні роботи з дисципліни проводять включеною до робочої програми з метою закріплення здобувачами освіти теоретичних знань, одержаних на лекційних заняттях та за результатом самостійного вивчення необхідного матеріалу.

Виконання практичних робіт включає:

- проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок здобувачів;
- виконання практичних завдань;
- обговорення за участю здобувачів постановленої викладачем проблеми;
- представлення здобувачами виконаної роботи презентацій;
- перевірку, оцінювання представлених робіт;
- тестовий контроль;
- домашнє завдання.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1

Тема: Законодавча, нормативна та правова база готельно-ресторанного господарства

Мета: вивчити закони та правові акти у галузі готельного господарства. Навчитися аналізувати правові координації ділових рішень підприємств готельного господарства та регулювання їх діяльності

Теоретичний коментар

1. Закони та законодавчі акти, що регулюють готельну індустрію
2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні
3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Перелік ситуаційних завдань:

Завдання 1.

Державний готель «Дніпро» протягом останніх років є збитковим, не дивлячись на те, що він має достатню кількість сильних сторін, таких як: ідеальне місцезнаходження у центрі міста, привабливий зовнішній вигляд, зручний під'їзд та облаштовану стоянку для автотранспорту гостей. Готельний фонд готелю простояє наполовину, а також потребує модернізації. 60% постійних клієнтів втрачається. При аналізі готелю було виявлено погіршення якісних показників діяльності підприємства. Необхідно:

- провести SWOT - аналіз готелю;
- виявити причини збитковості готелю;
- розробити концепцію розвитку готелю;

Більш детальний аналіз показав, що на підприємстві велика плінність кадрів і найбільша доля припадає на посаду покоївок у зв'язку з монотонністю та одноманітністю їх роботи. Необхідно:

- спроектувати роботу покоївки, використовуючи відомі вам сучасні та інноваційні моделі проектування роботи;
- зобразити схематично взаємозв'язки між ефективно спроектованою роботою покоївки та підвищенням якісних показників діяльності готелю;

Завдання 2.

Готель «Лілія» знаходиться в курортній зоні, тобто функціонує в умовах жорсткої конкуренції. Готель надає лише послуги з розміщення.

Для підвищення конкурентоздатності і зміцнення позиції підприємства на ринку розробіть стратегію диверсифікації діяльності готелю.

Для розробки управлінських рішень по реалізації даної стратегії необхідно:

- сформулювати місію, мету діяльності готелю;

- сформулювати систему вимог до підприємства у відповідності з чинним законодавством.

На основі прийнятої стратегії сформулюйте: пакет розпорядчих документів, зокрема наказ про затвердження даної стратегічної програми та призначення виконавців.

Завдання 3.

Ви працівник служби прийому і розміщення (СПР) готелю. Під час реєстрації поселення в готель, з'ясувалось, що у гостя відсутні документи, що засвідчують особу. Якими будуть ваші дії? Аргументуйте їх.

Якими нормативно-правовими актами ви будете керуватись?

Завдання 4.

Ви покоївка готелю. Гість звертається до вас з проханням відчинити йому двері номеру, оскільки ключ залишився у його дружини, яка поїхала на екскурсію. Опишіть ваші дії у даній ситуації. Аргументуйте їх.

Якими нормативно-правовими актами ви будете керуватись?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2

Тема: Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Мета: вивчити організаційну структуру нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Навчитися визначати типи приміщень підприємств готельного господарства, користуючись нормативними документами.

Теоретичний коментар

1. Організація приміщень житлової групи.
2. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
3. Архітектурні рішення та інтер'єр готельних підприємств.

Перелік ситуаційних завдань:

Завдання 1.

Користуючись нормативним документом DBN-V.2.2-20-2008, визначте, чи відповідає вимогам тип номеру “президентський апартамент” у 5* готелі:

1. Кількість кімнат – 4;
2. Кількість місць – 3;
3. Житлова площа - 25 м²;
4. Площа санвузла - 6 м².

Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2.

Користуючись нормативним документом DBN-V.2.2-20-2008, визначте, чи відповідає вимогам тип номеру «апартамент» у 3* готелі:

1. Кількість кімнат – 3;
 2. Кількість місць – 3;
 3. Житлова площа - 36 м²;
 4. Площа санвузла - 5 м².
- Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 3.

Описати вітальню 5* готелю за такою схемою:

1. Призначення.
2. Місцезнаходження.
3. Обладнання меблями і музичними інструментами.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3

Тема: Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства

Мета: ознайомитися з особливостями технології обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Навчитися правильно визначати посадові обов'язки працівників готельного бізнесу, основні технологічні цикли послуг гостинності.

Теоретичний коментар

1. Сутність та особливості готельних послуг.
2. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення.
3. Обслуговування та задоволення запитів гостей персоналом служби прийому, розміщення та обслуговування.
4. Основні вимоги до організації прийому вітчизняних й іноземних туристів в Україні.

Перелік основних завдань:

Завдання 1

Доберіть правильне визначення для окреслення посадових обов'язків адміністратора готелю. Відповідь обґрунтуйте та доповніть ситуаційними прикладами можливих форм і стилю взаємодії при спілкуванні адміністратора та гостя готелю:

а) перевіряє правильність складання фінансової (бухгалтерської) документації та складає денний звіт за результатами комерційної діяльності готелю;

б) повинен володіти на надавати відвідувачам вичерпну інформацію як про готель, так і про місто, регіон, країну, туристичну інфраструктуру, культурні і спортивні події тощо;

в) здійснює контроль за ключами та їх видачу постояльцям; допомагає донести багаж;

г) виконує функцію уповноваженого дирекцією готелю службовця, який займається лише вербальною комунікацією з гостями готелю впродовж усього терміну їхнього проживання.

Завдання 2.

Доберіть правильне визначення для окреслення посадових обов'язків портье готелю. Відповідь обґрунтуйте та доповніть ситуаційними прикладами можливих форм і стилю взаємодії при спілкуванні портье та гостя готелю:

а) перевіряє правильність складання фінансової (бухгалтерської) документації та складає денний звіт за результатами комерційної діяльності готелю;

б) повинен володіти на надавати відвідувачам вичерпну інформацію як про готель, так і про місто, регіон, країну, туристичну інфраструктуру, культурні і спортивні події тощо;

в) здійснює контроль за ключами та їх видачу постояльцям; допомагає донести багаж;

г) виконує функцію уповноваженого дирекцією готелю службовця, який займається лише вербальною комунікацією з гостями готелю впродовж усього терміну їхнього проживання.

Завдання 3.

Доберіть правильне визначення для окреслення посадових обов'язків консьєржа готелю. Відповідь обґрунтуйте та доповніть ситуаційними прикладами можливих форм і стилю взаємодії при спілкуванні консьєржа та гостя готелю:

а) перевіряє правильність складання фінансової (бухгалтерської) документації та складає денний звіт за результатами комерційної діяльності готелю;

б) повинен володіти на надавати відвідувачам вичерпну інформацію як про готель, так і про місто, регіон, країну, туристичну інфраструктуру, культурні і спортивні події тощо;

в) здійснює контроль за ключами та їх видачу постояльцям; допомагає донести багаж;

г) виконує функцію уповноваженого дирекцією готелю службовця, який займається лише вербальною комунікацією з гостями готелю впродовж усього терміну їхнього проживання.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №4

Тема: Експлуатаційна програма готелю.

Виробнича програма та товарооборот ресторану

Мета: навчитися визначати чинники та принципи, на яких базується обмежують діяльність підприємства. Вивчити поняття виробнича програма та товарооборот ресторану, необоротні активи готелів та ресторанів.

Теоретичний коментар

1. Експлуатаційна програма готелю.
2. Виробнича програма та товарооборот ресторану.
3. Необоротні активи готелів і ресторанів.

Перелік ситуаційних завдань:

Завдання 1.

Основні засоби – матеріальні активи, які підприємства утримують для використання у виробництві, наданні послуг, постачанні товарів, здаванні в оренду або для виконання адміністративних, соціально-культурних функцій. Очікуваний термін корисного використання основних засобів є більше року (чи операційного циклу, коли він довший за рік).

Основні засоби поділяються на:

- земельні ділянки;
- капітальні витрати на поліпшення земель, не пов'язані з будівництвом;
- будівлі, споруди та передавальні пристрої;
- машини та обладнання;
- транспортні засоби;
- інструменти, прилади, інвентар (меблі);
- тварини;
- багаторічні насадження;
- інші основні засоби.

Охарактеризуйте основні засоби підприємства ресторанного господарства, яка знаходиться у Вашому місті (на вибір).

Завдання 2.

До основних факторів внутрішнього середовища суб'єктів ресторанного господарства, що обумовлюють обсяг і склад їх продукції та товарообороту, відносяться:

1. Місце розташування підприємства ресторанного господарства.
2. Тип і спеціалізація підприємства ресторанного господарства.
3. Стратегія діяльності підприємства ресторанного господарства ринку кулінарної продукції.
4. Можливість забезпечення продукції товарообороту підприємства ресторанного господарства сировинними і товарними ресурсами.
5. Можливість забезпечення продукції й товарообороту підприємства ресторанного господарства трудовими ресурсами.
6. Можливість забезпечення продукції й товарообороту підприємство ресторанного господарства технічними ресурсами.
7. Маркетингова політика підприємства ресторанного господарства.

На прикладі підприємства ресторанного господарства, яке знаходиться у Вашому місті, охарактеризуйте основні фактори його внутрішнього середовища.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5

Тема: Підбір технологічного обладнання підприємств ресторанного господарства

Мета: навчитися принципам організації роботи складського, тарного та транспортного господарств. Навчитися визначати етапи технологічного процесу виробництва продукції в ресторанах.

Теоретичний коментар

1. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств.
2. Технологічне обладнання. Підбір технологічного обладнання.
3. Столова білизна. Посуд і прилади. Меблі.
4. Основні етапи технологічного процесу виробництва продукції в ресторанах.

Перелік ситуаційних задач:

Завдання 1.

У рамках інноваційного проекту передбачається створення ресторану української кухні кількістю місць 130 осіб з розширеним асортиментом рибних страв. Необхідно запропонувати меню ресторану з урахуванням того, що меню буде носити сезонний характер. На основі запропонованого меню розробити складську групу приміщень, структуру загально заготівельних цехів та надати пропозиції щодо оснащення цієї групи обладнанням та інвентарем.

Окремо для торговельного залу ресторану розрахувати необхідну кількість офіціантів та розробити графік їх роботи з урахуванням часу роботи ресторану 11.00-22.00 на період грудень-січень. Запропонувати види посуду для організації обслуговування та забезпечення належного рівня надання послуги.

Завдання 2.

В центрі м. Харкова пропонується запровадження мережі з 4 кафе-кондитерських «Квітка» кількістю місць 35-40 місць. Запропонувати асортимент кондитерських виробів та гарячих напоїв для реалізації, запропонувати час роботи мережі закладів та розробити графік роботи персоналу з урахуванням функціонування підприємства в проміжок жовтень-листопад. Урахувати, що серед найближчих конкурентів є мережа кав'ярень «Аромакава», «Кофеїн». Запропонувати організаційно технічні рішення випуску продукції для реалізації в мережі та оснащення торговельних місць кафе-кондитерських технологічним обладнанням та інвентарем.

Завдання 3.

В межах виробничого підприємства «Укрспецтех» міста, і налічує 800 тис мешканців функціонує столова з повно цеховою організаційною структурою кількістю посадочних місць 400 осіб. За економічними розрахунками та аналізом діяльності столової прийнято рішення щодо впровадження заходів для підвищення її прибутковості та максимального завантаження виробничих потужностей. Урахувати, що основну мету – харчування робітників підприємства за мінімальної націнки необхідно зберегти. Запропонувати організаційні рішення щодо функціонування виробничих цехів, запропонувати модернізацію технічного оснащення виробничих ділянок гарячого та холодного цехів, у разі необхідності. Запропонувати графік роботи співробітників столової на основі запропонованих рішень.

Завдання 4.

В спальному районі міста передбачається організація роботи дитячого кафе «Казка» кількістю посадочних місць 85 осіб з графіком роботи з 11.00 до 21.00. Розробити меню підприємства з урахуванням змін за сезонами. На основі

запропонованого меню розробити виробничу групу приміщень та надати пропозиції щодо оснащення цієї групи обладнанням та інвентарем. Окремо для торговельного залу ресторану розрахувати необхідну кількість офіціантів та розробити графік їх роботи з урахуванням часу роботи ресторану. Запропонувати види посуду для організації обслуговування та забезпечення належного рівня надання послуги.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №6

Тема: Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Мета: навчитися методиці комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Теоретичний коментар

1. Основні методи визначення якості продукції та послуг.
2. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
3. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.
4. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Перелік ситуативних задач:

Завдання 1.

Дегустаційна комісія ресторану має провести органолептичну оцінку перших страв: бульйон прозорий, крем суп грибний. Вкажіть порядок проведення органолептичної оцінки та якісні характеристики показників цих перших страв.

Завдання 2.

В структурі санаторно-курортного комплексу діє ресторан, що виготовляє понад 5000 страв на добу. Передбачено організацію роботи лабораторії з органолептичного аналізу. Складіть план організаційних заходів, вкажіть вимоги яким повинна відповідати лабораторія.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №7

Тема: Бізнес планування в готельно-ресторанному бізнесу

Мета: навчитися системі планування діяльності готелів і ресторанів. Навчитися формулювати перспективи та поточні цілі реалізації ідеї, оцінювати сильні і слабкі сторони бізнесу, характеризувати результати аналізу ринку та його особливостей.

Теоретичний коментар

1. Бізнес-план у системі планування діяльності готелів і ресторанів.
2. Інформаційне поле та підготовча стадія розробки бізнес-плану.
3. Структура та основні розділи бізнес-плану.
4. План маркетингу. Виробничий, організаційний, фінансовий плани.
5. Оцінка ризиків.

Практичне завдання:

Завдання 1.

Відповідно до вихідних даних табл. 7.1 за допомогою інформаційних ресурсів мережі Інтернет (Booking.com) здійснити аналітичне дослідження ринку готельного чи ресторанного бізнесу певного міста.

Таблиця 7.1

Вихідні данні для здійснення оцінки конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг

Варіант	Місто	Тип бізнесу
1	Дніпро	Ресторанний
2	Харків	Ресторанний
3	Хмельницький	Готельний
4	Рівне	Готельний
5	Київ	Готельний
6	Суми	Готельний
7	Полтава	Ресторанний
8	Львів	Ресторанний
9	Ужгород	Ресторанний
10	Чернігів	Готельний
11	Одеса	Готельний

2. На основі проведення ґрунтовного аналізу web-сайту закладів розміщення та закладів харчування надати характеристику конкурентних переваг для трьох найбільших готелів чи ресторанів міста.

3. Визначитися із конкурентними перевагами кожного підприємства, надати їх обґрунтування.

4. Запропонувати стратегію проникнення на ринок готельних чи ринок ресторанних послуг для нового учасника.

Структура звіту пропонується наступна:

- коротка характеристика міста та факторів, які визначають специфіку закладів розміщення чи закладів харчування;

- характеристика закладів розміщення (закладів харчування) за формою (табл. 7.2).

- характеристика конкурентних переваг на ринку найбільших учасників ринку, їх сильних та слабких сторін;

- стратегія проникнення на ринок.

Таблиця 7.2

Характеристика закладів розміщення (харчування) у місті

Назва закладу	Юридична адреса web-сайту	контактні данні для звязку	Кількість номерів	Вартість номерів	Характеристика додаткових послуг

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для вищ. навч. закл. : у 3-х т. Т.1. Готелі; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2016. 347 с.
3. Кашинська О.Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навч.-наочн. посіб. Старобільськ : ДЗ ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2018. Ч. 1. 188 с.
- 4 Корж Н.В., Левицька І.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навч. посіб. Вінниця : Едельвейс і К, 2015. 580 с.
5. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.

Нормативно-методичне забезпечення

1. Татар Л.В., Одарченко Д.М., Кудряшов А.І. Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг : курс лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Харків : ДБТУ. 2024. 65 с.
2. Брича В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ: Ліра, 2020. 484 с.
3. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства : навч.-метод. посіб. для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання. Львів : Добра справа, 2019. 224 с.
4. Польова Л.В. Світове готельне господарство : навч.-метод. посіб. Київ : АртЕк, 2019. 274 с.

Додаткова література

5. Паска М.З. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій. Львів, 2019. 158 с.
6. Гончар Л. О., Беляк А. О., Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 26. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-3>
7. Гончар Л., Беляк А. Удосконалення механізму формування фінансової стійкості підприємств сфери гостинності. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-23>
10. International Hotels and Restaurants Associations (IH&RA). URL: <https://www.iso.org/organization/8774.html>
11. Hotel industry statistics. URL: <https://www.condorferries.co.uk/hotel-industry-statistics>
12. The World Tourism Organization is the United Nations agency. URL: <https://www.unwto.org/>
13. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4527.pdf>
14. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2.20:2008. URL: <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/DBN-V.2.2-20-2008.pdf>

Навчальне видання

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНВАННЯ ЗАКЛАДІВ
СФЕРИ ПОСЛУГ**

Методичні вказівки
до виконання практичних робіт

Укладачі:

ТАТАР Лариса Василівна
ОДАРЧЕНКО Дмитро Миколайович
КУДРЯШОВ Андрій Ігорович

Формат 60x84/16. Гарнітура Times New Roman
Папір для цифрового друку. Друк ризографічний.

Ум. друк. арк.2,6.

Наклад ___ пр.

ДБТУ

61002, м. Харків, вул. Алчевських, 44