

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту  
завідувач кафедри  
Кунділовська Т. А.

\_\_\_\_\_ (підпис)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність  
за магістерською програмою професійного спрямування Експертиза товарів та  
послуг  
на тему: «Експертиза якості надання послуг у закладах ресторанного  
господарства»

**Виконавець:**

студент 69 групи ФМЕ  
Коваленко Богдан Юрійович \_\_\_\_\_

/підпис/

**Науковий керівник:**

Кан. екон. наук, доцент  
Траченко Людмила Анатоліївна \_\_\_\_\_

/підпис/

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	6
1.1. Аналіз сучасного стану ринку послуг ресторанного господарства в Україні	б
1.2. Характеристика державного регулювання у сфері надання послуг ресторанного господарства .....	16
1.3. Особливості державної та міжнародної класифікацій підприємств ресторанного господарства .....	22
1.4. Експертиза якості як інструмент захисту прав споживачів послуг ресторанного господарства.....	32
<b>РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТА ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «REEF»</b> .....	38
2.1. Характеристика послуг, що надає ресторан «REEF» .....	38
2.2. Обґрунтування та вибір методів експертного оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства .....	42
2.3. Експертне оцінювання якості обслуговування в ресторані «Reef» .....	49
2.4. Експертиза якості надання послуг ресторанного господарства.....	64
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	74
3.1. Кваліфікація обслуговуючого персоналу як чинник поліпшення якості надання послуг ресторану .....	74
3.2. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного господарства	79
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	85
<b>Список використаних джерел</b> .....	89

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності. Соціальна спрямованість сучасної ринкової економіки має на меті створення умов для забезпечення гідного рівня життя населення, серед яких одними з найважливіших є харчування та відпочинок. Галузь ресторанного господарства характеризується значними динамічними процесами, внаслідок яких виникають зміни структурно-функціональних параметрів закладів, збільшується асортимент продукції різних національних кухонь, розширюється номенклатура додаткових послуг, застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування. Всі ці складні та неоднозначні зміни, зумовивши згадані перетворення, змінили вимоги до якості послуг, додавши їм нових характеристик і критеріїв оцінки. Тому дослідження питань щодо якості надання послуг ресторанного господарства є досить актуальними.

Різноманітні аспекти розвитку ресторанного господарства знайшли своє відображення у працях таких вчених як Карсеніна В. та Ткаченко Т.[1]. Русавська В.А. [2] досліджує питання гостинності, Пятницька Г.Т. [3] акцентує увагу на ресторанных інноваційних технологіях. У роботах Литвиненко Т.К. [4] проаналізовано новітні технології обслуговування клієнтів, Бреус О. [5] зупиняється на питаннях ресторанных послуг, що пов'язані з доставкою готових страв споживачам. Проте залишаються малодослідженими питання щодо проведення експертного оцінювання якості обслуговування та експертизи послуг ресторанного господарства в сучасних умовах, які пов'язані зі зміною економічного стану країни, а також смаків та уподобань споживачів.

**Метою** кваліфікаційної роботи є експертне оцінювання якості обслуговування та експертиза послуг ресторанного господарства та пошук шляхів щодо їх поліпшення.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

- проаналізувати ринок послуг ресторанного господарства та законодавчу й нормативно-правову бази, що регулюють їх надання в Україні;
- виявити проблеми невідповідності державної та міжнародної класифікації підприємств ресторанного господарства;
- надати характеристику послуг ресторану «Reef» та обґрунтувати вибір методів експертного оцінювання якості обслуговування;
- провести експертне оцінювання якості обслуговування у закладі «Reef»;
- розробити модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві;
- здійснити експертизу послуг ресторанного господарства з метою захисту прав споживачів;
- сформулювати рекомендації щодо поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства;

**Об'єктом дослідження** є надання послуг ресторанного господарства.

**Предмет** дослідження – якість надання послуг ресторанного господарства.

**Методи дослідження.** У роботі використані наступні методи дослідження: аналізу, синтезу, порівняння, діаграма Ісікави, аналіз Парето, контрольний лист, ABC - аналіз.

**Наукова новизна роботи.**

У роботі вперше :

- створено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві.

**Апробація результатів дослідження.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 2 наукові статті:

1. Коваленко Б.Ю. Забезпечення якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства: матеріали студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» (м. Одеса, 09 квітня 2019 року). – Одеса : ОНЕУ, 2019. – 590 с. – С. 525-532.

2. Коваленко Б.Ю. Інноваційні тренди в конкурентних реаліях функціонування ресторанного господарства України: матеріали студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» (м. Одеса, 09 квітня 2019 року). – Одеса : ОНЕУ, 2019. – 590 с. – С. 532-538.

**Інформаційною базою** є періодичні видання, підручники, законодачі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи: кваліфікаційну роботу викладено на 92 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 17 рисунків та 4 таблиць.

## ВИСНОВКИ

1. Аналіз ринку послуг ресторанного господарства за період 2013 - 2018 роки дозволив виявити, що кількість закладів зменшилось з 4 976 до 5 226, посадкових місць у закладах ресторанного – на 16,8 % – з 1771 до 1526 тис. од. Водночас кількість закладів РГ у складі підприємств за різними видами економічної діяльності за досліджуваний період зменшилася на 31,7%., а кількість підприємств кожен рік зменшується на 3%. Скорочення підприємств ресторанного господарства в Україні відбувається, головним чином, за рахунок скорочення кількості кафе, їдалень і підприємств постачання їжі, які втрачають популярність серед споживачів з причини скорочення платоспроможного попиту відвідувачів та низького рівня обслуговування .

2. Надання послуг ресторанного господарства регламентують такі законодачі та нормативні документи: ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»; ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування»; Закон України «Про туризм» ; Закон України «Про захист прав споживачів») ; Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя» тощо.

3. Доведено, що вітчизняна класифікація видів економічної діяльності (КВЕД ДК 009:2010) відповідає міжнародній класифікації видів економічної діяльності ISIC Rev 4, проте залишаються невирішеними питання щодо гармонізації з нею внутрішніх документів, таких як ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» та ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» в контексті замінити «Ресторанне господарство», та перейти на використання терміну «Діяльності з забезпечення стравами та напоями» та надати класифікацію за 3 групами : «Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування»; «Постачання готових страв»; «Обслуговування напоями».

4. Ознайомились з послугами, що надає ресторан «Reef»: послуги харчування, послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів, послуги з організації споживання та обслуговування, послуги з організації дозвілля, бронювання місць, доглядання за дітьми. Виявлено, що діяльність ресторану здійснюється за дивізіональною організаційною структурою управління, яка базується на поглибленому поділу праці та дозволяє забезпечувати належну якість надання послуг. Обґрунтовано, що оптимальними методами для проведення експертного оцінювання якості обслуговування споживачів ресторану є діаграма Ісікави, контрольний лист, діаграма Парето та АВС-аналіз.

5. Експертне оцінювання якості обслуговування в ресторані «Reef» із застосуванням методу Ісікави дозволило визначити параметри ( причини), які впливають на якість обслуговування та ідентифікувати їх на першочергові, другорядні та треті фактори. До першочергових віднесено: персонал, процес приготування їжі та напоїв, обладнання, система менеджменту ресторан, порто, робота хостес. До другорядних віднесено: обладнання, кваліфікація персоналу, політика і цілі у сфері якості, устаткування в залі, устаткування для кухні, устаткування для бару і порто, швидкість розсаджування гостей за вільним столиком, умови праці тощо. Треті фактори впливу на якість обслуговування: технічне обслуговування обладнання, правила експлуатації. Застосування діаграми Парето дозволило визначити найважливішу причину, що впливає на якість обслуговування ресторану «Reef» – прийом замовлень у клієнтів, 21.25%. Це є важливою інформацією керівництву ресторану щодо формування коригувальних заходів для поліпшення якості обслуговування.

АВС-аналіз дав змогу визначити групи параметрів (причин), які впливають на обслуговування гостей ресторану «Reef». До групи «А» – життєво важливої зони віднесено: прийом замовлення у клієнтів – 21.25% ; процес приготування їжі – 18.75%; робота хостес – 17.5%; приготування напоїв (бар) – 16.25% (у сумі – 73.75%). Зона «В» – має середній вплив на проблему та містить такі параметри: порто – 12.5%; обладнання – 7.5% (у сумі – 20%). До зони «С»

віднесено найменш значущі параметри, якими можна знехтувати, а саме: СМР (Система менеджменту ресторану) – 6.25%. Отримані результати АВС-аналізу є суттєвою інформацією вищому керівництву ресторану «Reef» щодо формування коригувальних заходів для усунення причин (параметрів), які впливають на якість обслуговування та прийняття ефективних управлінських рішень, спрямованих на постійне її поліпшення.

6. Розроблено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві, яка містить такі складові: сегмент мотивації персоналу на підвищення якості, сегмент навчання персоналу, сегмент моніторингу якості обслуговування споживачів ресторану. Впровадження розробленої системи дасть змогу підприємствам ресторанного господарства поліпшувати якість обслуговування і процесу надання послуг та забезпечувати задоволеність потреб і очікувань споживачів з метою захисту їхніх прав.

7. У результаті проведення експертизи скарги споживачів щодо неякісного обслуговування сформовано експертний висновок та встановлено наступне: відповідно до пункту 6.1 ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» ресторан «Reef» відповідає всім вимогам щодо категорії люксового типу; виявлено порушення щодо обслуговування споживачів ресторану відповідно до пункту 1 статті 19 та пункту 3 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно з пунктом 3.8. Наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства», замовнику заборонено приносити їжу і напої с собою в заклад ресторанного господарства; відповідно до пункту 3.7. Наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» виявлено порушення щодо відшкодування витрат споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги.

8. З метою поліпшення якості послуг ресторанного господарства доцільно: підвищувати рівень кваліфікації персоналу (відвідування семінарів,



курсів барменів, відвідування курсів іноземних мов; навчання персоналу на робочому місці); створення команди підприємства ( персонал повинен знати загальну мету, а також план досягнення цієї мети, у команді має бути чіткий розподіл обов'язків). Кожен повинен знати, чим він повинен займатися в організації, заохочуйте взаємодопомогу, підтримування відкритості відносин, налагодження спілкування людей із різних відділів ресторану.

9. Сформовано способи управління якістю на підприємствах ресторанного господарства, а саме: контрольна закупка, обзвін клієнтів, анкетування в ресторані, контроль якості продуктів, таємний покупець, телефон гарячої лінії, інтернет оцінка, контроль продуктів. Впровадження в ресторані системи контролю якості дасть змогу максимально збільшувати відсоток задоволених споживачів, що приведе до ізоляції споживачів від впливу конкурентів, сприяння появи численних постійних споживачів, створення переваг для утримання споживачів, збільшення кількості споживачів.

### Список використаних джерел

1. Карсенін В. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні. / В. Карсенін, Т. Ткаченко – К. : Економіка України, 2011. – 46 с.
2. Русавська В. А. Гостинність в українській побутовій культурі ХІХ ст. / В. А. Русавська // Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук. Київ 2007 р. – 187 с
3. П'ятницька Г. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. П'ятницька, Н. П'ятницька. – К. : Кондор-Виробництво, 2013. – 250 с.
5. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т. К. Литвиненко – К. : Знання. – 2011. – 215 с.
5. Бреус О. Ресторанный Бизнес. Как организовать услуги по доставке обедов / О. Бреус // журнал «Услуги и сервис». – №4 – 2011. – С. 48–55.
6. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник для студентів ВНЗ / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. — Київ: Центр учб. літератури, 2009. — 342 с.
7. Яшина О.В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні [Електронний ресурс] / О.В. Яшина // Все о туризме. Туристическая библиотека. — Режим доступу: [tourlib.net/satti\\_ukr/yashina.htm](http://tourlib.net/satti_ukr/yashina.htm)
8. Шталь Т.В. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства України та Харківського регіону / Т.В. Шталь, О.В. Кот, А.С. Дядін // Вісник Львівської комерційної академії. — 2011. — Серія Економічна. Вип. 38. — С. 137—141. 159.
9. Тренды ресторанного бизнеса 2017 от Poster [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://joinposter.com/post/restaurant-businesstrends-2017>
10. Державний комітет статистики України. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
11. Ринок ресторанного бізнесу України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://poglyad.com/blog/4/437/>

13. Мазаракі А.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А.А. Мазаракі, Н.О. П'ятницької. — 2-ге вид., пероб. та допов. — К.: Центр навч. лри, 2011. — 584 с.

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

14. Дмитрієва Н. А. Визначення економічної ефективності на макро та мікрорівнях / Н.А. Дмитрієва // Фінанси України. — 2000. — № 9. — С. 68—73.

15. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. — К.: Держспоживстандарт України, 1999. — 45с. [Національний стандарт України].

16. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. — К.: Держспоживстандарт України, 2004. — 12 с. [Національний стандарт України].

17. Общественное питание. Классификация предприятий: ГОСТ 30389-95 : Межгосударственный стандарт : [принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол №8 от 10.10.1995)].

18. Послуги туристичні. Засоби розміщування : ДСТУ 4268:2003 — К.: Держспоживстандарт України, 2003. — 16 с. [Національний стандарт України].

19. Антонова В.А. Ресторанний бізнес: механізи і ефективність управління стратегічним розвитком / В.А. Антонова // Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі — Донецк: 2009. — 277 с.

20. Рассадина А. Государственный сектор в развитых странах (опыт Франции и Великобритании) // Экономист. — 2002. — №6. — С. 9 — 22.

21. Захарченко В.І. Зарубіжний і вітчизняний досвід державного регулювання економіки для сучасної України / В.І. Захарченко, О.Г. Борисов, А.В. Іванищева / за ред. професора В.І. Захарченко. — Одеса: Видавничий центр Студія «Негоціант». — 2005, 128 с.

22. Статистичний бюлетень «Мережа роздрібної торгівлі та ресторанного господарства підприємств на 1 січня 2016 р.»: – Державна служба статистики України, 2016. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat-u/publtorg-u.html>

23. Шлафман Н.Л. Удосконалення інституційних механізмів узгодження інтересів малого підприємництва, держави та суспільства / Н. Л.

Шлафман // Економічний вісник Донбасу. – 2013. – № 1. – С. 110–114.

24. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.91 № 1024- XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991, № 30, ст.380. (Редакція від 20.12.2016 р.).

25. Про державну статистику : Закон України від 17.09.1992 №2614-ХП // Відомості Верховної Ради України. – 1992, № 43 – ст. 608. (Редакція від 27.03.2014 р.).

26. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 № 4004-ХП // Відомості Верховної Ради України. 1994, № 27 – ст.218. (Редакція від 23.12.2015р.).

27. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 № 222-VIII // Відомості Верховної Ради України..2015,№ 23 ст 158. ( Редакція від 05.09.2017 р.).

28. Про Туризм : Закон України від 15.09.95 р. № 31 // Відомості Верховної Ради України. 1995,№ 325 – ст. 242. (Редакція від 15.01.2015 р.).

29. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України від 06.07.1995 №265/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. 1995,№ 28 – ст. 205. ( Редакція від 23.07.2017 р.).

30. Про інноваційну діяльність : Закон України від 26.12.2002 // Відомості ВРУ. – 2002. – № 10-11. Ст. 86. (Редакція від 16.10.2012 р.).

31.Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. (Редакція від 20.05.2015 р.).

32. Про порядок обліку платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та Положення про реєстр страхувальників : Міністерство Фінансів України наказ № 1162 від 24.11.2014 р. (Редакція від 25.09.2017 р.).

33. Про встановлення повноважень органів виконавчої влади та виконавчих органів міських рад щодо регулювання цін : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.12.1996 ( Редакція від 14.02.2018 р.).

34. Про затвердження Порядку взяття на облік та зняття з обліку в органах Пенсійного фонду України платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування : Постанова Правління Пенсійного фонду України від 27.09.2010 р. №21-6 (Редакція від 05.10.2010 р.).

35. Про затвердження і реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки : Постанова Кабінету Міністрів України №440 від 05.06.2013 (Редакція від 14.02.2018 р.).

36. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: / Г.Т. П'ятницька. – К.: Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2007. – 465 с.

37. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI // Відомості Верховної Ради України. - 2013 № 34-35,ст. 458. (Редакція від 13.04.2017р.).

38. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. №2756 – VI // Відомості Верховної Ради України. 2010, №46 ст.218. (Редакція від 22.03.2018 р.).

39. Класифікація видів економічної діяльності: КВЕД ДК 009:2010: Національний класифікатор України: [затв. наказом Держспоживстандарту України від 11.10.2010 N 457 ] – К.: Видавничий будинок ФАКТОР, 2011. – 160 с.

40. Статистичний щорічник України за 2016 рік / Державна служба статистики України. – К.: ТОВ «Август Трейд», 2015. – 534 с.

41. International Standard Industrial Classification of All Economic Activities: ISIC. Revision 3.1 // United Nations, New York. – 2002. [Електронний ресурс].– Режим доступу: [http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm\\_4rev3\\_1e](http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev3_1e).

42. International Standard Industrial Classification of All Economic Activities: ISIC Revision 4// United Nations, New York. – 2008. – Режим доступу: [http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm\\_4rev4e.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4e.pdf)

43. Statistical classification of economic activities in the European Community: NACE Rev. 2// Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg. – 2008. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/5902521/KS-RA-07-015-EN.PDF>

44 Малигіна, В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. / В. Д. Малигіна. – К.: Кондор, 2009. – 296 с.

45. Про затвердження Інструкції про призначення та проведення судових експертиз та експертних досліджень та Науково-методичних рекомендацій з питань підготовки та призначення судових експертиз та експертних досліджень : Наказ Міністерства Юстиції України від 08.10.98. №53/3

46. Щербина О.В. Концептуальні засади та сучасні тенденції розвитку організаційних структур. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://feu.kneu.edu.ua/get\\_file/3469/Стаття%20Еволюція%20організаційних%20структур.doc](https://feu.kneu.edu.ua/get_file/3469/Стаття%20Еволюція%20організаційних%20структур.doc)

47. Ісікава К. Японські методи управління якістю: скорочений переклад з англійської / К. Ісікова, А.В. Глічев. – М.: Економіка, 2001. – 178 с.

48.. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147.

49. Калашнік І. І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І. І. Калашнік // Держава та регіони. Економіка і підприємництво. – 2009. – №1. – С. 53-58.

50. Хачатуров А.Е., Основы менеджмента качества: Учебное пособие / Хачатуров А.Е., Куликов Ю.А.. – М.: Дело и сервис, 2003. – 294 с.

51. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк– К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
52. Кримінальний кодекс України від 17.01.2002, № 2953-III [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України 2001, № 25-26, ст.131 – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14/page>
53. Сахно, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.
54. Мальська, М.П. Готельно-ресторанний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с 61.
55. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
56. Управление качеством в процессе производства и обслуживания на предприятии [Електронний ресурс ]. – Режим доступа: <http://okrpenza.ru/analitika/85-upravlenievproizvodstve.html>. – 20.08.2011 р.
57. Пилиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Пилиповский, Л.В. Шмарова. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 337 с.
58. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги – Київ : ДП «УкрНДНЦ» 2016.