

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

к.е.н., Давиденко І.В.

(підпис)

“ ____ ” _____ 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за магістерською програмою професійного спрямування «Управління
готельним та ресторанним бізнесом»

на тему: **«Стратегічні напрями підвищення якості обслуговування на
підприємствах ресторанного бізнесу на прикладі ресторану «di Mare»»**

Виконавець:

Студентка 60 групи ГРС

факультету міжнародної економіки

Мостова Катерина Антонівна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Бедрадіна Ганна Костянтинівна

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	
1.1 Якість обслуговування, як наукова категорія.....	6
1.2. Теоретико-методичні засади дослідження якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.....	11
1.3.Особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.....	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНА « DI MARE»	
2.1. Загальна характеристика ресторану та його організаційної структури.....	34
2.2. Аналіз господарської діяльності ресторану « di Mare ».....	46
2.3. Оцінювання якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу.....	57
РОЗДІЛ 3. ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	
3.1. Визначення шляхів підвищення якості обслуговування в ресторані « di Mare ».....	81
3.2. Обґрунтування економічної ефективності запропонованих заходів.....	86
ВИСНОВКИ	92
Список використаних джерел	94
Додатки	102

ВСТУП

Актуальність теми. Якість обслуговування - невід'ємна складова ефективності роботи закладу ресторанного бізнесу. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів ресторанного бізнесу.

Прагнення України інтегруватися до європейських і світових економічних структур вимагає засвоєння нових правил, що диктує ринкова економіка. У таких умовах виживають ті підприємства, які мають високу якість продукції, прийнятні ціни і найвищі орієнтири стосовно обслуговування споживачів. Підприємства, які головні зусилля спрямовують на досягнення все більш високої якості послуг при відносному зменшенні своїх витрат, забезпечують собі не тільки стабільне ринкове становище, а й високу рентабельність господарської діяльності.

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг необхідним стає впровадження новітніх методів оцінювання якості обслуговування споживачів. У сучасних економічних умовах, управління якістю сервісу перетворилось в основний фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу України. Для задоволення потреб сучасних споживачів в якісних послугах існує необхідність постійного вдосконалення методів забезпечення, оцінки та управління якістю, що актуалізує напрями подальших наукових досліджень. Формування механізму оцінки якості обслуговування дозволяє керівництву підприємств вдосконалювати інструменти управління якістю послуг, суттєво зменшить трудомісткість розрахунків і дозволить здійснити обґрунтований і цілеспрямований вибір комплексу заходів щодо підвищення якості послуг ресторанів в умовах конкуренції.

Проблема якості товарів та послуг перебувала в полі зору видатних зарубіжних мислителів, науковців і професійних менеджерів: Л. Баумгартена, К. Гренрооса, Є. Демінга, Д. Джурана, К. Ісікави, Ф. Котлера, Ф. Кросбі, В. Мюлера, М. Рибова, С. Скобкіна, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, В. Шухарта та ін. Особливості управління якістю у сфері ресторанного бізнесу аналізували й досліджують нині такі українські вчені-економісти: О. Афанасєва, Г. Бедрадіна

О. Белоусова, В. Кифяк, О. Корнієнко, Н. Кудла, М. Мальська, С. Мельниченко, С. Нездоймінов, В. Охота, Н. Пятницька, О. Решетняк, Т. Томаля, О. Шикіна, Л. Яцун та ін.

Аналіз систем оцінювання та управління якістю обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу демонструє їхню невідповідність сучасним ринковим відносинам. Тому потребують вдосконалення науково-методичні підходи до процесу оцінювання і відповідно, підвищення якості обслуговування в закладах харчування. Актуальність вищеназваних проблем, їх практична значущість та важливість вирішення у найближчій перспективі визначили мету та завдання дослідження.

Метою дослідження є визначення шляхів підвищення якості обслуговування та формування оптимальної програми заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- визначити якість обслуговування, як наукову категорію;
- дослідити теоретико-методичні засади якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу;
- розкрити особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу;
- визначити організаційно-економічну характеристику ресторану «di Mare»;
- проаналізувати методи оцінювання якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу;
- визначити стратегічні напрями підвищення якості обслуговування ресторану;
- сформулювати оптимальну програму заходів щодо підвищення якості обслуговування підприємства ресторанного бізнесу;
- обґрунтувати економічну ефективність запропонованих

заходів.

Об'єктом дослідження – є процес підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

Предметом дослідження – є сукупність методичних та практичних питань щодо підвищення якості обслуговування ресторану «di Mare».

У першому розділі розглядаються теоретичні аспекти якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

У другому розділі аналізується фінансово-господарська діяльність ресторану «di Mare» та визначається місце підприємства в конкурентному середовищі відносно показників якості обслуговування.

У третьому розділі наведено економічне обґрунтування напрямів підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використано сукупність загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, а саме: логічний аналіз – при побудові логіки та структури роботи; систематизації та порівняння – для уточнення і впорядкування понятійного апарату, методи групування та узагальнення даних – при розрахунках одиничних і інтегральних показників якості обслуговування; математико-статистичні методи, методи експертних оцінок, методи маркетингових досліджень – при проведенні опитувань споживачів та анкетування; графічний метод – для наочного відображення результатів дослідження; системного і процесного підходу – для обґрунтування методичного забезпечення оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності підприємств ресторанного бізнесу.

Публікації та апробація результатів дослідження.

Окремі результати дослідження були представлені у науковій статті на тему «Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу», в Науковому фаховому журналі «Причорноморські економічні студії» випуск №55 Ч.1. 2020 р.,с.78-83.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (80 найменувань), додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 101 сторінки комп'ютерного тексту. Робота містить 23 таблиць, 8 рисунків.

ВИСНОВКИ

У магістрській роботі проведено теоретичні узагальнення, адаптовано практичний інструментарій для вирішення актуальної наукової проблеми щодо поліпшення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Проведене дослідження дало можливість зробити такі основні висновки:

1. Визначено якість обслуговування, як наукову категорію, досліджено теоретико-методичні засади якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Якість обслуговування – це сукупність умов, що забезпечують замовнику під час отримання послуги максимально зручні умови за мінімальних витратах часу.

2. Розкрити особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Послугам ресторану властива складна структура - вони складаються з великого числа компонентів і параметрів, різних за своєю природою та важливістю для споживача. Це робить складним поліпшення і підтримку якості обслуговування.

3. Проаналізовано організаційно-економічну характеристику ресторану «di Mare». Сформовано систему показників для оцінювання якості обслуговування на десяти підприємствах ресторанного бізнесу міста Одеси. На основі алгоритму об'єднаної таксономії проведено порівняльний аналіз якості обслуговування по десяти ресторанам міста Одеси, зроблено висновки відносно того, які показники якості обслуговування в досліджуваному ресторані потребують поліпшення.

4. Визначені стратегічні напрями підвищення якості обслуговування ресторану, запропоновано програму заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу. У результаті здійснених розрахунків, було встановлено, що рекомендовані заходи є економічно мотивованими, індекс прибутковості складає - 1,36, а термін окупності - 2 роки і 55 днів. Оскільки за рахунок впровадження запропонованої програми заходів передбачається збільшення загального доходу підприємства ресторанного бізнесу, удосконалення принципів ведення ресторанного бізнесу, зміцнення

конкурентних позицій та укріплення іміджу ресторану «di Mare».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник. Київ : Т-во «Знання», 2003. 475 с.
2. Концепции, определения и классификации для статистики туризма : техническое пособие №1. Мадрид : ЮНВТО, 1995. 126 с.
3. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 328 с.
4. Салухіна Н. Г., Ясинська Н. С. Управління якістю: опор. конспект лекцій. Київ : МАУП, 2008. 144 с.
5. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие. Москва : КНОРУС, 2008. 288 с.
6. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавров. Москва : Юрайт, 2011. 371 с.
7. ДСТУ ISO 9004 : 2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT). [Втратив чинність]. Київ : Держспоживстандарт України, 2001. 61 с. (Інформація та документація).
8. Samson, D., Terziovski, M., 1999. The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management*. 17 (4). P 393–409.
9. Tompkins, Jonathan. Organization theory and public management. Belmont, CA: Thomson Wadsworth, 2005. 432 p. Publisher : Cengage Learning.
10. Uluskan M., Godfrey A. B., Joines J. A. Integration of Six Sigma to traditional quality management theory: an empirical study on organisational performance. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2017. Т. 28. №. 13-14. P. 1526-1543.
11. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону : монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. - Одеса : ОНЕУ, 2016. — 262 с.

12. Бедрадина А. К. Взаимосвязь качества обслуживания и профессионального уровня работников на предприятиях туристической отрасли. *Перспективи розвитку туризму і сфери послуг на міжнародному і національному рівнях* : матеріали I Міжнар. наук.- практ. конф. Луганськ : Знання, 2006. С. 38-41.
13. Момот В.М. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу / В.М. Момот, В.В. Нежурко // *Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики*. – 2013. – № 3 (15) – С. 71 – 78.
14. 5 інноваційних трендів та їх вплив на ресторанний ринок [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://restoranoff.ru/solutions/marketing/5-innovatsionnykh-trendov-i-vliyanie-ikh-na-restorannyu-rynok>.
15. Івашина Л.Л. Перспективи розвитку ресторанного бізнесу як складника індустрії гостинності // *Економіка і суспільство*. - 2018. - Вип.14. - С.597-600.
16. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду / І. В. Скавронська // *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. - 2012. - Вип. 2. - С. 232-244.
17. Гінда М.І. Тенденції розвитку ресторанного господарства. Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми економіки та управління в умовах системної кризи» (Львів, 29 листопада 2016 р.). Львів: МАУП, 2016. Ч. 1. С. 301–306.
18. Диксон, Питер Р. Управление маркетингом : Учеб. пособие для студентов, обучающихся по экон. направлениям и спец. / Питер Р. Диксон; Пер. с англ. под общ. ред. д. э. н., проф. Ю. В. Шленова. - М. : БИНОМ, 1998. - 556 с.
19. Бедрадина Г. К. Оцінка рівня відповідності системи управління якістю послуг на туристичному підприємстві вимогам стандартів Європейського союзу. *Науковий вісник. Одеський національний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Науки: економіка, політологія, історія*. 2012. № 5(157). С. 96-106.

20. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99 зі змінами : затв. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29.10.2003 р. № 185. – [Чинний від 01.12.2003 р.]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004 - 31 с. – (Національний стандарт України).
21. Яцун, Л, М. Управління підприємствами сфери харчування: теорія, методологія, практика [Текст] : монографія / Л. М. Яцун ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : ХДУХТ, 2015. - 333 с.
22. Герасименко В. Г. Бедрадіна А. К. Взаємодія виробника і споживача у формуванні якості туристичних послуг. *Проблеми и перспектива развития отечественного внутреннего и въездного туризма: природная и материально-техническая база, экономическая и социальная эффективность*: матеріали X Междунар. науч.- практ. конф. студентов, магистров, аспирантов и молодых ученых, 6-7 мая 2008 г. / Донец. ин-т турист. бизнеса. Донецк : ДИТБ. 2008. С. 65-66.
23. Вечкаев В. Модель Кано. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.vechkaev.ru/Pages/kano.aspx>.
24. Герасименко В.Г. Інноваційний потенціал підприємств туризму та готельного господарства: монографія / В.Г. Герасименко, К.А. Галасюк. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 278 с.
25. ДСТУ ISO 9000 : 2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Втратив чинність]. Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 31 с. (Інформація та документація).
26. Бедрадіна Г. К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готеля «Континеталь» м. Одеса. Ефективне управління економікою: інформаційні технології, маркетинг, бізнес : матеріали VIII Міжнар. наук.-прак. конф., 8 грудня 2015 р. / Черкаський державний технологічний університет. Черкаси : Гельветика, 2015. С. 203-207.

27. Бедрадіна Г. К. Складові маркетинг-міксу ресторанного господарства Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науковопрактичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 1. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. С.31-35.
28. Котлер Филип. Лучшие приемы и методы : учебник / пер. с англ. И. Матвеева. Москва : Альпина Паблишер, 2016. 144 с.
29. ДСТУ ISO 9000 : 2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник . [Втратив чинність]. Київ : Держстандарт України, 2001. 27 с. (Інформація та документація).
30. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства : [навч. посіб.] / В.В. Архипов. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – С. 167–170.
31. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. – М., 1995. – С. 165–177.
32. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства : [підручник] / Н.О. П'ятницька. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. –С. 190–200.
33. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М. : Экономика, 1986. – 186 с.
34. Куць В.Р. Методи оцінки рівня якості продукції / В.Р. Куць // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2000. – № 56. –С. 130–133.
35. Доманцевич Р.І. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Р.І. Доманцевич. – К. : Укоопосвіта, 2000. – 219 с.
36. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М.П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н.М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
37. Нездоймінов С. Г. Підприємницький вектор розвитку регіонального туризму : монографія. Одеса: Пальміра, 2011. 344 с.

38. ГОСТ 30523-97. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. - К.: Госстандарт Украины, 1998.
39. Фінансова звітність ресторану «Di Mare»
40. Сайт ресторану «Di Mare». Режим доступу: <https://dimare.od.ua>
41. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону : монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. - Одеса : ОНЕУ, 2016. — 262 с.
42. Бедрадіна Г. К. Експерес-аналіз якості готельного господарства крупного міста. Управление развитием предпринимательства в современных условиях: материалы I Междунар. науч.- прак. конф. Симферополь : ДИАЙПИ, 2010. С.182-184.
43. Архіпов, В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. – 2-ге вид. – К. : ЦУЛ, 2010. – 280 с.
44. Ткачова, С. С. Особливості конкуренції в ресторанному бізнесі / С.С. Ткачова // Вісник Донецького інституту туристичного бізнесу. – 2011. – № 15. – С. 252–258.
45. Бедрадіна Г.К., Кузьмічова К.А. Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу / // Науковий журнал «Причорноморські економічні студії» зареєстровано Міністерством юстиції України. – 2020. – випуск№55. – С. 78–82.
46. Сайт Тріпдвайзер[Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.tripadvisor.ru/Restaurants-g295368-Odessa_Odessa_Oblast.html
47. Сайт Фоловес ком[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://followers.com.ua/odessa/cafes>
48. Сайт Томато юа[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tomato.ua/ua/odessa/category/restaurant/p-4>
49. Сайт Ресторани Одеси[Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://ua.igotoworld.com/ua/poi_catalog/400197-7-restaurants-odesa.htm

50. Сайт ресторану «Yug» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://yug.in.ua/>
51. Сайт ресторану «Риба» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://restaurant-riba.od.ua/>
52. Сайт ресторану «Reef» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://reefodessa.com/>
53. Сайт ресторану «Terrace» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://terraceodessa.com/>
54. Сайт ресторану «Kadorr» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kadorrrestaurants.com/>
55. Сайт ресторану «Ассоль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.assol.od.ua/>
56. Сайт ресторану «Катран» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://katran-club.com.ua/>
57. Сайт ресторану «Колумбус». Режим доступу: <https://columbus-odessa.com.ua/>
58. Сайт ресторану «Маман біля моря» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://m.facebook.com/cafemamanodessa/>
59. Bedradina G., Nezdoyminov S. Impact of changes in legal regulations on the activities of tour operators in Ukraine/ International Journal of New Economics and Social Sciences (IJONESS). – 2018. – №2 (8) 2. – P. 369–380.
60. Сайт Закону України «Про доступ до публічної інформації» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
61. Усіна А. І. Конспект лекцій з дисципліни „Технологія ресторанної справи” (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм») /А. І. Усіна, І. В. Сегеда; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 96 с.
62. Егупов Ю. А. Повышение корректности многомерных оценок в процессе формирования производственной программы предприятия. Формування

- економічних стратегій розвитку підприємства, регіону, держави. Економічні інновації : зб. наук. пр. Одеса : ІПРЕЕД НАН України, 2009. Вип. 38. С. 68-80.
63. Єгупов Ю. А. Таксономічний аналіз як інструмент інтерактивної оптимізації виробничої програми м'ясопереробного підприємства. Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки. 2011. № 4. С. 113-118.
64. Ganna Bedradina, Sergii Nezdoyminov, Andrii Ivanov (2019). Digital Technology in the Management of Quality Service in Tourism Business. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT), Volume-9, Issue-1, pp.1865-1869. [Electronicresource]: <http://www.ijeat.org>
65. «Профессия официант » [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://khm.dcz.gov.ua/publikaciya/profesiya-oficianta>
66. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : Довідник офіціанта. — Львів : Афіша, 2010. — 304 с.
67. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.
68. Сайт «В городе» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://od.vgorode.ua/news>
69. Гросул В. А. Методичний інструментарій оцінювання рівня інноваційної активності підприємств ресторанного господарства / В. А. Гросул, С. О.Зубков, Т. П. Іванова // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – № 1. – С. 284-294.
70. Bedradina G., Nezdoyminov S. Measuring the Quality of the Tourism Product in the Tour Operator Business, Montenegrin Journal of Economics, Vol. 15, No. 2, 2019, 81- 93. [Electronicresource]: <http://www.mnje.com/en/vol-15-no-2>
71. Сайт «Школа a la carte » [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://alacarte.com.ua/courses>
72. Сайт « Шляхи підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства » [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

73. Офіційний сайт національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/news/all/rishennya-oblikova-stavka-2019-10-24>
74. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
75. Аткинсон Э.А., Банкер Р.Д., Каплан Р.С., Юнг М.С. Управленческий учёт. — СПб.: ООО «Диалектика», 2019. —880 с.
76. Чудковський В. Н. Ресторанный бизнес / В. Н. Чудковський. – М. : Академія, 2004. – 124 с.
77. Сайт «Ресторан будущего» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ain.ua/2015/03/19/restoran-budushhego-ukrainec-dmitrij-kostik-sozdaet-globalnuyu-set-zavedenij-s-interaktivnymi-stolami/>
78. Сайт «Газета» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://gazeta.ua/ru/articles/science/_interaktivnye-stoly-dlya-restoranol-unikalnaya-tehnologiya-razrobotannaya-v-ukraine/809858
79. Антонова, В. А. Ресторанный бизнес: механизм и эффективность управления стратеги- ческим развитием: монография / В. А. Антонова / Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского. – Донецк : ДонНУЭТ, 2009. – 227 с.
80. Сайт «НВ лайф» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://life.nv.ua/ukr/food-drink/vremya-est-top-luchshih-restoranol-odessy-50018698.html>