

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
к.е.н., доцент Давиденко І. В.
“ ” _____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным бізнесом»
на тему:
**«Напрями удосконалення організації надання послуг на
підприємствах готельного господарства
(на прикладі бутік – готелю «Дом Рабиновича»)»**

Виконавець
студентка ЦЗФН
Танцюра Олександра Євгенівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник
к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)
Нездоймінов С.Г.
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2023

АНОТАЦІЯ

Танцюра О.Є. «Напрями удосконалення організації надання послуг на підприємствах готельного господарства (на прикладі бутік – готелю «Дом Рабиновича»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

У роботі розглядаються процеси удосконалення організації надання послуг на підприємствах готельного господарства, наукові підходи щодо менеджменту сервісної діяльності в готельному господарстві. Проведено аналіз господарської діяльності та організаційної структури готелю «Дом Рабиновича», досліджено стан конкурентного середовища готелю, проведено SWOT – аналіз, наведено динаміку показників розвитку кадрового потенціалу; запропоновано заходи щодо формування клієнт-орієнтованої стратегії управління у готелі.

Проведено прогностичний розрахунок економічної ефективності витрат на впровадження вендингового торгівельного комплексу в лобі готелю.

Ключові слова: готельне підприємство, менеджмент сервісної діяльності, організація обслуговування, стратегія готелю, конкурентне середовище, персонал.

ANNOTATION

Tantsyura O. "Directions for improving the organization of service provision at hotel enterprises (on the example of a boutique hotel - Rabinovych House)".

Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Hotel and restaurant business management". – Odesa National University of Economics. - Odesa, 2023.

The work examines the processes of improving the organization of service provision at hotel enterprises, scientific approaches to the management of service activities in the hotel industry. An analysis of the economic activity and organizational structure of the Rabinovych House hotel was conducted, the state of the hotel's competitive environment was investigated, a SWOT analysis was conducted, and the dynamics of indicators of the development of personnel potential were given; proposed measures for the formation of a client-oriented management strategy in the hotel.

A forecast calculation of the economic efficiency of costs for the implementation of a vending trade complex in the hotel lobby was carried out.

Keywords: hotel enterprise, service management, service organization, hotel strategy, competitive environment, personnel.

ЗМІСТ

| | | |
|---|---|----|
| ВСТУП | | 4 |
| РОЗДІЛ 1. | Науково - теоретичні засади організації обслуговування споживачів готельних послуг | 7 |
| 1.1. | Теоретичні підходи до удосконалення сервісу в закладах готельного господарства | 7 |
| 1.2. | Стратегічні підходи до диверсифікації послуг в сфері готельного бізнесу..... | 18 |
| РОЗДІЛ 2. | Аналіз підприємницької діяльності бутік – готелю «Дом Рабиновича» | 24 |
| 2.1. | Загальна характеристика організації господарської діяльності в бутік – готелі «Дом Рабиновича» | 24 |
| 2.2. | Аналіз господарської діяльності бутік – готелю «Дом Рабиновича» | 29 |
| 2.3. | Оцінка конкурентоспроможності послуг готелю | 36 |
| РОЗДІЛ 3. | Шляхи удосконалення організації обслуговування споживачів послуг бутік – готелю «Дом Рабиновича» | 45 |
| 3.1. | Заходи формування клієнт-орієнтованої стратегії управління в бутік – готелі «Дом Рабиновича» | 45 |
| 3.2. | Шляхи удосконалення організації додаткових послуг бутік-готелю «Дом Рабиновича» | 51 |
| ВИСНОВКИ | | 63 |
| Список використаних джерел | | 66 |

ВСТУП

Готельне господарство є важливим сектором національної економіки, який включає підприємства готельного бізнесу та заклади розміщування сфери гостинності.

Підприємства готельного бізнесу пропонують різноманітний сервіс та форми обслуговування споживачів, включаючи надання послуг розміщення, харчування, конференц-зали, спортивно-оздоровчі та анімаційні заходи, інші додаткові послуги для задоволення попиту клієнтів.

Основною метою менеджменту гостинності є забезпечення споживачам відповідних рівнів комфорту, умов відпочинку та роботи. В реаліях глобалізації економіки та загострення конкуренції на ринку готельних послуг, споживачі висувають високі вимоги до сервісу в закладах гостинності. Якісний сервіс є конкурентною перевагою підприємств готельного бізнесу, тому в сучасних умовах власники та керівники готелів використовують інструменти стратегічного управління сервісною діяльністю, впроваджують цифрові технології обслуговування та надання послуг.

В умовах подолання наслідків соціально-економічної кризи та військової агресії РФ, необхідним є відновлення туристичної мобільності, забезпечення зайнятості місцевого населення, відновлення інфраструктури прийому та розміщування туристів в регіонах України, які менш постраждали від військових дій.

Актуальність і практична значущість обраної теми. Проблеми удосконалення організації надання послуг на підприємствах готельного господарства є надзвичайно важливими для подальшого розвитку малого бізнесу сфери гостинності, оскільки якісний сервіс забезпечує стійкість та прибутковість готельних підприємств, надходження до бюджетів податків та туристичного збору. Вирішення проблем, які пов'язані з удосконаленням сервісної діяльності підприємств готельного бізнесу спрямовано на відбудову регіонального ринку готельних послуг, підвищення привабливості закладів гостинності, що актуалізує тему дослідження.

Науково-теоретичне підґрунтя кваліфікаційної роботи складають дослідження низки авторів, серед яких: Онищук Н.В., Левицька І.В., Корж Н. В., Савицька Н. Л., Завідна Л., Галасюк С. С., Давиденко І. В., Шикіна О. В. та інші.

Об'єкт дослідження – процеси організації надання послуг споживачам в сфері готельного господарства.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних положень щодо удосконалення організації обслуговування споживачів послуг на підприємствах готельного господарства

Мета дослідження: визначення шляхів удосконалення організації обслуговування споживачів послуг на підприємствах готельного господарства на засадах клієнт – орієнтованого управління.

Поставлена мета досягається через виконання низки завдань:

- розкрити теоретичні підходи до удосконалення сервісу в закладах готельного господарства;
- проаналізувати стратегічні підходи до диверсифікації послуг в сфері готельного бізнесу;
- надати загальну характеристику та провести аналіз організаційної структури бутік - готелю «Дом Рабиновича»;
- провести аналіз підприємницької діяльності бутік - готелю «Дом Рабиновича»;
- провести оцінювання конкурентоспроможності послуг готелю;
- сформулювати заходи клієнт-орієнтованої стратегії управління в бутік – готелі «Дом Рабиновича»»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення організації додаткових послуг бутік-готелю «Дом Рабиновича».

Дослідження по темі кваліфікаційної роботи проводилися з використанням методів: економічного аналізу, власного спостереження;

методів табличного та графічного групування, SWOT-аналізу, ранжування та експертного оцінювання.

Інформаційною базою роботи є нормативно-правові документи щодо сфери готельного господарства, дані державної служби статистики, наукова література, інформаційні ресурси мережі Інтернет, дані бухгалтерського обліку, фінансова звітність готелю.

Окремим проблемам проведеного дослідження, присвячені тези доповіді «Digital – маркетинг в сфері управління готельним підприємством», опублікованих у матеріалах конференції: Бухгалтерський облік, контроль та аналіз в умовах інституційних змін: Збірник наукових праць VI Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Полтава, 26 жовтня 2023 року. С. 518-519.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 75 сторінки, 16 таблиць, 17 рисунків, список джерел з 42 найменувань.

сучасного вендингового комплексу в бутік - готелі «Дом Рабиновича» складається з побудови адаптивного інтерфейсу, розробки інтеграційного інструментарію, створення системи керування та моніторингу мережі автоматів. За умов придбання та впровадження вендингового комплексу, адміністрація готелю отримують такі переваги:

- 1) Можливість отримувати інформацію про продажі напоїв в режимі реального часу, будувати структурну аналітику продаж.
- 2) Контроль термінів зберігання та продажу товарів.
- 3) Мультимедійна реклама – автомат може транслювати рекламний контент готелю та інформацію для гостей.
- 4) Інтеграція декількох різномісних автоматів в один торговельний майданчик готелю з можливістю здійснення гостями покупки сувенірів та предметів санітарної гігієни.
- 5) Можливість фіскалізації продаж, включаючи застосування програмних РРО.
- 6) Замовлення товарів для реалізації за спеціальним алгоритмом та знижками для клієнтів гоелю.
- 7) Відкритий API для інтеграції торговельного автомата з системами обліку й звітності, логістичними додатками та інтернет магазинами та іншими ІТ системами.

Проаналізувавши ринкові пропозиції постачальників, нами пропонується придбати та встановити у приміщенні лобі бутік - готелю «Дом Рабиновича» вендинговий комплекс. Кавовий автомат BVM 931 у співпраці зі снековим модулем BVM 636 – виконує дві функції та займає одне місце (рис. 3.4). Цей апарат продає до 300 чашок напоїв за одне завантаження. Наведемо характеристики обладнання комбінованого торгового автомату Bianchi BVM 931\BVM636 (виробник Італія), який поставляє компанія Vendcom (Україна):

- автомат має чотири полиці по вісім пружин;

- оснащений холодильною установкою, що дозволяє підтримувати температуру на полицях до 8°;
- вікно вітрини з безпечним подвійним склінням;
- вікно видачі товарів із системою проти крадіжок;
- сенсор подачі товару;
- Дверний замок із програмним кодом;
- Габарити (Ш x Г x В): 800 x 680 x 1050 мм;
- Вага: 155 кг.



Рис 3.4. Вендинговий автомат Bianchi BVM 931\BVM636 для впровадження в бутік - готелі «Дом Рабиновича»
Джерело: складено автором за [39]

Відповідно з моніторингом ринкових пропозицій загальна вартість автомату Bianchi BVM 931\BVM636 становить 36000 грн, розрахункова рентабельність проекту складає - 3,4 (див. табл. 3.2). Це класичний італійський апарат, який може приготувати 18 видів кави та реалізувати напої. У ньому встановлено сучасний дисплей, який вказує вид напою і його вартість, NFC-модуль, купюро і монето-приймачі, а напої подаються в безпечних паперових стаканчиках.

Таблиця 3.2

Розрахунок рентабельності проекту впровадження вендингового автомату Bianchi BVM 931\BVM636 у бутік - готелі «Дом Рабиновича»

| Показники | 2024 | 2025 | Проект на прогнозний рік | Відношення проекту до 2024 р., п. в. |
|---|--------|--------|--------------------------------|--|
| Витрати на придбання автомату Bianchi BVM 931\BVM636, тис. грн. | 36000 | - | 36000 | - |
| Прогнозований дохід від реалізації послуг, тис. грн. | 140470 | 125428 | 125428 | 0,89 |
| Прогнозована рентабельність продаж готельних послуг, % | - | - | 3,4 | - |

Джерело: складено автором

Нами передбачається, що витрати готелю за проектом складуть 36000 грн. За рахунок придбання та впровадження вендингового автомату, передбачається збільшення доходу готелю «Дом Рабиновича» на 1% від обсягу, досягнутого в 2021 році - 140470 грн., при ставці дисконту 12%. Розрахуємо індекс прибутковості проекту впровадження вендингового автомату Bianchi BVM 931\BVM636 для розміщення в приміщенні лобі готелю. Даний показник демонструє співвідношення між поточною вартістю

очікуваного чистого прибутку від проекту та поточною вартістю витрат на його реалізацію.

Розмір інвестиційних витрат на величину грошового потоку наведено у табл. 3.3, а дисконтовані грошові потоки за роками у табл. 3.4.

Таблиця 3.3

Розрахунок інвестиційних витрат на величину грошового потоку

| Інвестиції в проект | Сума, грн. |
|---------------------|------------|
| 0-й рік | 36000 |
| Дохід від проекту | |
| 1-й рік | 140470 |
| 2-й рік | 0 |

Джерело: складено автором

Таблиця 3.4

Дисконтовані грошові потоки

| Період | Коефіцієнт дисконтування | Грошові річні потоки |
|--------|--------------------------|----------------------|
| 1 | 0,89 | 125427.68 |
| CF | | 140479 |

Джерело: складено автором

Далі для нашого обґрунтування проекту, розрахуємо чисту поточну вартість:

$$NPV = \sum CF^k : (1+r)^k - IC$$

$$NPV = -36000 + 140470 : (1+0.12) = 125420 - 36000 = 89420$$

Розрахуємо індекс рентабельності інвестицій:

$$PI = \sum CF^k (1+r)^k / IC$$

$$PI = 140479 / 36000 = 3,9$$

Подальші розрахунки дозволять встановити внутрішню норму прибутку (Internal Rate of Return, IRR або просто RR), яка вказує на

відсотковий прибуток, який буде отриманий в результаті інвестування, і який зробить чисту поточну вартість проекту (показник NPV) рівною нулю.

$$RR = \sum P_k(1+r)^k - IC = 0$$

$$RR = -36000 + 125428 / (1+0.12) = 0$$

Для покриття вартості інвестицій необхідно розрахувати термін окупності, який вимірює час, протягом якого генеруються грошові потоки, достатні для покриття вартості інвестицій (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Прогнозний термін окупності інвестицій

| Період | CF | PV | CF×PV | CCF |
|--------|--------|------|--------|-----------|
| 0 | 36000 | 1 | 36000 | 36000 |
| 1 | 140479 | 0,89 | 125428 | -89427.68 |

Джерело: складено автором

Для обґрунтування залучення додаткових інвестицій, розрахуємо термін окупності проекту:

$$\text{Наростаючий } DIC_t - PV_0 = 36000 - 0 = 36000.$$

$$\text{Інтегральний результат за 1 рік: } PV_1 = 125428 \text{ грн. за 365 днів.}$$

$$DPP_2 = 36000 : 125428 \times 365 = 105 \text{ днів.}$$

Отже, за прогнозними розрахунками, індекс рентабельності запропонованого проекту складає 3,9, а прогнозований термін окупності складе 105 днів.

Проведені розрахунки показують, що вендинговий автомат Bianchi BVM 931\BVM636 може бути впроваджений з метою організації надання додаткових послуг, підвищення обслуговування споживачів, додаткового прибутку від сервісної діяльності в бутік - готелі «Дом Рабиновича».

Висновок до 3 розділу. За результатами дослідження запропоновано напрями формування та заходи забезпечення клієнт-орієнтованої стратегії управління в бутік – готелі «Дом Рабиновича» відповідно з процесним підходом до менеджменту. Бутік – готель «Дом Рабиновича» буде

привабливим для споживачів лише завдяки реалізації послуг, які відповідають потребам і вимогам клієнтів за екологічними, економічними й сервісним характеристиками. Якщо ці характеристики порушуються персоналом в сфері обслуговування в номерах готелю, організації харчування та додаткових послуг, готель відчуває не тільки збитків, а й втрату довіри до свого закладу розміщування з боку потенційних клієнтів.

Для забезпечення заходів клієнт-орієнтованої стратегії управління в бутік – готелі «Дом Рабиновича», обґрунтовано впровадження вендингового автомату Bianchi BVM 931\BVM636, що покращить рівень обслуговування споживачів готелю. Індекс рентабельності запропонованого проекту складає 3,9, а прогнозований термін окупності складе 105 днів.

ВИСНОВКИ

1. В роботі розкрито наукові підходи до організації обслуговування споживачів готельних послуг, сутність сервісного менеджменту. З'ясовано, що у готельних підприємствах для реалізації процесу управління якістю послуг необхідно розробляти, документально оформляти, впроваджувати систему якості з розробленою методикою щодо визначення вимог для здійснення всіх пов'язаних процесів гостинності, ефективного управління ресурсами, що дозволяє підприємствам готельного господарства залишатися конкурентоспроможними в умовах кризових явищ.

2. Визначено, що одним із найважливіших напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є диверсифікація послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аналогами. Якісна характеристика сервісу готелю, в умовах сучасного виробництва найважливіша умова його ефективності, рентабельності та конкурентоспроможності.

3. В роботі проведено аналіз організаційної структури управління в бутік - готелі «Дом Рабиновича» та надано характеристику його підприємницької діяльності. Встановлено, що готель має лінійну структуру управління. Вона дозволяє чітко розподілити функції та відповідальність між співробітниками готелю. Наявна структура сприяє ефективному менеджменту та забезпечує бізнес-процеси в готелі. Номерний фонд готелю налічує 14 дизайнерських номерів, що поділені на 6 категорій, на території готелю знаходиться літня тераса для відпочинку гостей.

4. Аналіз господарської діяльності бутік - готелю «Дом Рабиновича» показує, що у 2021 році спостерігається збільшення доходу від реалізації готельних послуг на 32,98 % за рахунок перегляду цінового тарифу на номери. Але собівартість реалізованих послуг також зросла на 36,88 % або в порівнянні з 2020 роком на 33697 тис. грн, під впливом економічних наслідків глобальної пандемії та підвищення заробітної плати. Фінансовий

результат до оподаткування у 2021 році, свідчить про збиткову господарську діяльність готелю та сума збитку складає 5311 тис. грн.

5. В роботі проведено SWOT- аналіз готелю та ранжування основних конкурентів готелю за конкурентними перевагами послуг. Визначено, що за даними ранжування, досліджуваний готель «Дом Рабиновича» має вищий показник у рейтингу з оцінкою - 64,9 балів, ніж його конкуренти. Друге місце посідає бутік – готель «Де Волан» з оцінкою – 63,8 балів, аутсайдером є бутік - готель «Бумеранг» з оцінкою 63,3 балів. Але бутік – готель «Де Волан» - головний конкурент готелю «Дом Рабиновича» має вищі показники за показниками «комфорт» та «персонал».

6. Розроблено заходи удосконалення системи обслуговування споживачів та надання послуг в готелі, керівництву підприємства запропоновано основні напрями формування клієнт-орієнтованої стратегії управління, які спрямовані на клієнтів готелю, цільовий сегмент ринку споживачів та на розробку програми лояльності готелю. Впровадження механізму сервісного менеджменту та застосування його інструментів у практичній діяльності готелю, обґрунтовано змінами в зовнішньому середовищі бутік – готелю «Дом Рабиновича», посиленням конкуренції на ринку готельних послуг.

7. Для забезпечення якісного обслуговування та надання додаткових послуг в бутік – готелі «Дом Рабиновича», запропоновано та обґрунтовано впровадження вендингового автомату Bianchi BVM 931\BVM636, що покращить рівень сервісу в готелі. Індекс рентабельності запропонованого проекту складає 3,9, а прогнозований термін окупності складе 105 днів.

Список використаних джерел:

1. Стасюк І. З початку війни в Україні закрилося близько 7 тисяч ресторанів та кафе. Але з'явилося 2 тисячі нових. Хмарочос. URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2022/09/08/z-pochatku-vijny-v-ukrayini-zakrylosya-blyzko-7-tysyach-restoraniv-ta-kafe-ale-zyavylosya-2-tysyachi-novyh/>.
2. Давидюк Ю. В. Стратегічні підходи до підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу / Ю. В. Давидюк, К. М. Шокот // Економіка та суспільство. – 2016. – Вип. 7. – С. 266-272. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/davydjuk.htm.
3. ISO 9000:2015 (ДСТУ ISO 9000-2015). Системи управління якістю. Загальні положення. Словник. Київ: Держспоживстандарт України, 2001.
4. Онищук, Н. (2021). Сервісна діяльність готелів в умовах стагнації галузі. Економіка та суспільство, 2021. 29.
5. Левицька, І. В., Корж, Н. В., Онищук, Н. В. (2021). Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця: ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580.
6. Савицька Н.Л. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі : монографія / Н. Л. Савицька, Г. Л. Чміль, Н. М. Джгуташвілі. – Харків: Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с.
7. Підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства в системі ринкових відносин // Вісник економіки транспорту і промисловості. 2013. С. 319–322.
8. Контроль якості обслуговування. Як виміряти задоволеність клієнтів. URL: <https://patprofi.com/kontrol-yakosti-obslugovuvannya-yak-vimiryati-zadovolenist-kliyentiv/>
9. Онищук Н., Постова В. (2023). Сервісна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі. *Modern Engineering and Innovative Technologies*, 4(25-04), 79–82. URL: <https://doi.org/10.30890/2567-5273.2023-25-04-077>
10. Завідна Л. Концепція управління стратегічним розвитком підприємства готельного господарства. *Економічний простір*. 2020. 153. 51-55. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/153-9>

11. Андрущенко Я. Е. Управління сервісною діяльністю готельних підприємств. Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: зб. матеріалів I Всеукр. наук.–практ. конф.(м. Херсон, 23 квітня 2021 р.) / за ред. доц. Морозової О. С. Херсон: ХДАЕУ. 2021. 65.
12. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання восьме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. – Луцьк: ВІП Луцького НТУ, 2022. 408.
13. Гапріндашвілі Н. А., Коляденко В. В. (2021). Інноваційні сервісні технології в діяльності готельних підприємств. Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і переробних виробництв: друга міжнародна науково-практична інтернет конференція, 23 листопада 2021 р. : [матеріали конференції] / під заг. ред. В.М. Кюрчева. – Мелітополь : ТДАТУ, 2021. 246.
14. Малюк Л., Варипаєва Л. (2020). Певні аспекти формування сервісної діяльності закладів сфери гостинності. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/927/896>
15. Горняк О.В., Трусів Д.О. (2022). Розвиток інститутів сучасної сервісної економіки в Україні. URL: https://onu.edu.ua/pub/bank/userfiles/files/epf/ekonom_pidpr/naukova_diyalnist/conf_2022.pdf#page=98
16. Бовш Л. А. Диверсификационные подходы к клиентоориентированному управлению деятельностью субъектов го-ресторанного бизнеса / Л. А. Бовш, Л. М. Гопкало, А. М. Расулова. Наукові горизонти. 2020. Т. 23, № 11. 88–100.
17. Багорка М. О., Білоткач І. А. Диверсифікація як фактор підвищення ефективності діяльності підприємств в сучасних умовах //Інвестиції: практика та досвід. – 2009. – №. 10. – С. 17-21.

18. Салімон О., Сидоренко Т., Бондаренко В. Формування стратегії диверсифікації послуг готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. Наукові інновації та передові технології. 2022. №. 2 (4).
19. Тарасюк Г. М., Чагайда А. О., Тищенко О. М. Вплив відновлення повноцінного функціонування індустрії гостинності на швидке подолання світової економічної кризи. Ефективна економіка. Випуск №5. 2020. DOI: 10.32702/2307- 2105-2020.5.13.
20. Нездоймінов С., Андреева Н. Концептуальні засади формування стратегії диверсифікації на підприємствах туристичного бізнесу. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/89289>
21. Рябенюк, М. О. (2020). Стратегічні аспекти управління підприємствами у сфері готельного бізнесу.
22. Галасюк С.С. (2017). Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/147040819.pdf>
23. Значний спад. У яких регіонах готелі сплатили найбільше податків під час війни. URL: <https://www.rbc.ua/rus/travel/znachniy-spad-kih-regionah-goteli-splatili-1679659044.html>
24. Статистичний збірник «Регіони України». 2020. Частина I. Київ, 2021.
25. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України // Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>
26. Офіційний сайт готелю «Дом Рабиновича». URL: <https://www.domrabinovicha.com/>
27. ТОВ "НАВІГАТОР". URL: <https://opendatabot.ua/c/30171533>
28. Маначинська Ю.А. Облік і аналіз фінансових результатів в готельному господарстві : монографія / Ю.А. Маначинська. – Ч. : Чернів. торг.-екон. інст. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 423 с.
29. Ліснічук, О. А., Нестерчук, Т. А. (2018). Методичні підходи до оцінювання фінансової стійкості підприємства. Економіка та суспільство, 454.

30. Дробишева, О. О., Чикулов, Д. В. (2017). Оцінка платоспроможності і фінансової стійкості у системі антикризового управління. Інфраструктура ринку, (3), 89-92.
31. Клименко, В. С. (2017). Методика оцінки платоспроможності та ліквідності підприємства. 2017. URL: http://www.vtei.com.ua/konfa/27_03/4/7.pdf, 61-75.
32. Офіційний сайт готелю «Де Волан». URL: <https://hoteldevolan.com/pro-nas/>
33. Готель «Бумеранг». URL: <https://www.facebook.com/Boomeranghotels/>
34. Офіційний сайт Booking.com. Готелі міста Одеси. URL: <https://www.booking.com/city/ua/odesa.uk.html?label=1700156606.791860&aid=2285040>
35. Стратегічне управління: Навчальний посібник. Для студентів усіх форм навчання напряму 6.030601 «Менеджмент» / Гевко О.Б., Шведа Н.М. – Тернопіль ФОП Паляниця В. А., 2016. – 152 с.
36. Сазонова С. В., Новиков Д. М. Контролінг стратегічного управління на підприємствах в умовах цифрової економіки //Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка. – 2023. – №. 15. – С. 201-208.
37. Тізеш П. П. Принципи системи стратегічного управління інноваційним підприємництвом Закарпатської області // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». – 2023. – №. 1 (61). – С. 72-76.
38. Шикіна О., Ремігайло І. (2020). Бутік - готелі як інноваційний напрям розвитку готельного господарства. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19308/1/236-238.pdf>
39. Компанія Vendcom. Вендинговий автомат Bianchi BVM 931\BVM636 BVM 636. URL: <https://prom.ua/ua/c554676-vendcom.html>
40. Язіна В.А., Кучер М.М., Стеблюк Н.Ф. Шляхи підвищення ефективності менеджменту на підприємствах готельного господарства у сучасних умовах. Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Економічні науки. Випуск 4 (63), 2021. 81-85 с.

41. Нездоймінов С. Г., Танцюра О.Є. Digital – маркетинг в сфері управління готельним підприємством. Бухгалтерський облік, контроль та аналіз в умовах інституційних змін: Збірник наукових праць VI Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Полтава, 26 жовтня 2023 року. С. 518-519.
42. Нечева Н., Давиденко І. (2022). Тенденції сервісного управління підприємств санаторно-курортного комплексу. Економіка та суспільство, 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1458>