

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)

« _____ »
2017р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 готельно-ресторанна справа
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування
управління готельним та ресторанным бізнесом

(назва магістерської програми)

на тему: **«Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства»**

(назва теми)

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Анікіна Марія Юріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нєчева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ УГОТЕЛЬНІЙ СФЕРІ.....	7
1.1. Поняття та особливості якості готельних послуг.....	7
1.2. Система управління якістю послуг у готелях.....	15
1.3. Стандартизація та сертифікація готельних послуг як засіб удосконалення управління якістю.....	24
РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ФРАПОЛЛІ».....	37
2.1. Специфіка процесу управління в готелі «Фраполлі».....	37
2.2. Аналіз основних показників виробничо-господарської діяльності готелю «Фраполлі».....	45
2.3. Оцінка якості послуг готелю «Фраполлі».....	65
РОЗДІЛ III. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ФРАПОЛЛІ».....	72
3.1 Заходи щодо підвищення якості послуг у готелі «Фраполлі»....	72
3.2. Впровадження системи управління якістю як засіб покращення готельних послуг.....	79
3.3. Розвиток персоналу готелю як чинник підвищення якості послуг.....	87
ВИСНОВКИ.....	96
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	100
ДОДАТКИ.....	107

ВСТУП

Гостинність – одне з фундаментальних понять людської цивілізації, в наш час, під впливом науково-технічного прогресу, перетворилося на потужну індустрію, у якій працюють мільйони фахівців, створюючи затишок та комфорт на благо людей.

Індустрія гостинності поєднує різні професійні сфери діяльності людей: туризм, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок і розваги, організацію конференцій, семінарів і виставок, спортивну, музейно-виставкову, екскурсійну діяльність, а також сферу професійної освіти в області гостинності. Індустрія гостинності – складна, комплексна сфера професійної діяльності людей, зусилля яких спрямовані на задоволення різноманітних потреб клієнтів (гостей), як туристів, так і місцевих жителів.

В останні роки вітчизняний готельний ринок характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення. Таке положення, вочевидь, загрожує посиленням конкуренції, інтенсивність якої безпосередньо впливає на ефективність підприємництва у готельному секторі.

Одним з основних напрямків формування стратегічних конкурентних переваг у готельному бізнесі є надання послуг більш високої якості порівняно з конкурентами. Ключовим тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільової аудиторії клієнтів. Очікування клієнтів формуються на основі вже наявного в них досвіду, а також інформації, одержуваної за прямими (особистими) або за масовими (неособистим) каналами маркетингових комунікацій. Виходячи з цього, споживачі вибирають виробника послуг і після їх надання порівнюють своє уявлення про отриману послугу зі своїми очікуваннями.

Якщо уявлення про надану послугу не відповідає очікуванням, клієнти втрачають будь-який інтерес до сервісної фірми, якщо ж відповідає або перевершує їх очікування, вони можуть знову звернутися до такого

виробника послуг. Покупець завжди прагне до повної відповідності ціни на послугу та її якості. Важливо зауважити, що, як правило, покупець послуги рідше скаржитися на її високу ціну, ніж покупець матеріального товару. Якщо останній вважає ціну завищеною, то просто відмовляється від купівлі. Незадоволеність послугою призводить, як правило, до помітного зменшення частки ринку, контрольованої відповідним виробником. Саме тому виробник послуг повинен як можна точніше виявляти потреби й очікування своїх цільових клієнтів.

Актуальність кваліфікаційної роботи обумовлюється існуючим безпосереднім зв'язком між рівнем якості готельних послуг та економічною ефективністю та конкурентоспроможністю вітчизняних підприємств готельного господарства. Дотримання необхідної якості готельних послуг пов'язане з вирішенням багатьох проблем технологічного, організаційного і, в першу чергу, управлінського рівня. Важливим є формування в керівників готелів розуміння необхідності постійного поліпшення управління якістю обслуговування, створення адекватної системи моніторингу якості послуг, своєчасної реконструкції приміщень, впровадження новітніх технологій і т. д.

Вивченню проблем управління якістю готельних підприємств в останні роки присвячена значна кількість наукових досліджень. Серед науковців, що займалися даною проблемою, можна виділити таких авторів, як: С. С. Галасюк [21-22], В. Г. Гермасименко [23], Н. І. Кабушкин [27], А. Л. Лісник [31-33], І. Ю. Ляпіна [35], М. П. Мальська [36-38], І. Г. Пандяк [52-54], Х. Й. Роглев [58-59], В. Ф. Семенов [62-65], Т. Л. Тімохіна [70], Т. І. Ткаченко [71] та інші. Проте, не дивлячись на те, що різним аспектам управління у сфері готельного господарства присвячена велика кількість наукових праць, разом з тим, у теорії та практиці управління якістю, особливо в Україні, залишається багато малодосліджених питань. |

Метою дослідження є вивчення процесу вдосконалення управління якістю послуг готельних підприємств на прикладі готелю «Фраполлі».

Практична цінність кваліфікаційної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу якості готельних послуг будь-яких готелів міста. Незважаючи на достатню кількість праць, присвячених управлінню якістю готельних послуг, кількість робіт, узагальнюючих практику вітчизняних засобів розміщення, пропонуючи конкретні методики управління якістю, є обмеженою. Це дозволяє нам зробити припущення про елементи наукової новизни у кваліфікаційній роботі.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- визначити особливості якості готельних послуг;
- дослідити процес управління якістю послуг у готелях;
- проаналізувати процес стандартизації та сертифікації готельних послуг;
- вивчити специфіку процесу управління в готелях;
- зробити оцінку основних показників виробничо-господарської діяльності готелю «Фраполлі»;
- оцінити задоволеність споживача якістю послуг готелю «Фраполлі»;
- розробити заходи щодо підвищення якості послуг в готелі «Фраполлі»;
- впровадити систему управління якістю як засобу покращення готельних послуг;
- розробити заходи щодо розвитку персоналу готелю як чинника у підвищенні якості послуг.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення процесу управління якістю в готелі «Фраполлі».

Теоретико-методологічну основу даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені вітчизняними та зарубіжними спеціалістами в сфері якості готельних послуг та економіки підприємств готельного господарства. Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

Методи дослідження. Основний методологічний прийом кваліфікаційної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організовувати дослідження для виконання поставлених завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань, методи індукції і дедукції та інші.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують дев'ять підрозділів, висновків, списку використаної літератури і додатків.

Публікації за темою кваліфікаційної роботи. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано статті:

1. «Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства»/ Науковий журнал «Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії», Запоріжжя 2017, випуск № 5 (11) 2017.

2. «Маркетинговая деятельность гостиницы «Фраполли»/ Развитие сталого туризма: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 305-308.

ВИСНОВКИ

Основні висновки й результати, одержані в процесі написання кваліфікаційної роботи, полягають у наступному:

1. З'ясовано, що якість обслуговування – це комплексна категорія, один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування і управління. Головною складовою всієї системи якісного обслуговування є якість готельних послуг. Механізм управління якістю готельних послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій щодо планування, надання та реалізації послуг високого рівня якості.

2. Зазначено, що у досвіді функціонування готельних підприємств усі проблеми управління якістю зводяться до визначення функцій, які повинен виконувати суб'єкт управління. Для раціональної організації управління якістю у готелі вирішальне значення має виявлення обсягу, структури і характеру функцій. Вивчення функцій управління якістю дає змогу визначити обсяг функцій, які виконуються суб'єктами управління у готельному підприємстві, визначити структуру управління, провести розподіл функцій між органами управління, ефективно організувати сам процес управління.

3. Визначено вимоги до порядку проведення добровільної сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО. Норми міжнародної стандартизації відображені в ISO 9000 зумовили початок сертифікації систем якісного обслуговування — самостійний напрям управління якістю обслуговування. Стандарти ISO 9000 визначили єдиний міждержавний підхід до договірних умов за оцінкою систем якості і одночасно регламентували відносини між готельним підприємством і клієнтами. Норми міждержавного стандарту ISO 9000 забезпечують відвідувачу право активніше впливати на якість готельних послуг, забезпечують законодавчу базу, що передбачає активну роль клієнта в процесі обслуговування. Сьогодні для ефективного обслуговування у готелях, система якісного обслуговування відповідна стандартам ISO 9000 і сертифікат

відповідності її вимогам – необхідна умова позиціонування на ринку готельного підприємства.

4. Проаналізовано основні показники господарської діяльності готелю «Фраполлі». Рівень доходів готелю у 2016 р. в порівнянні з попереднім роком зріс на 324,1 тис. грн. або на 12,8%. Звертає увагу значна варіація доходів готелю протягом календарного року. Середньорічний коефіцієнт завантаження склав 56,1% у 2015 році та 58,4% у 2016 році. Рівень завантаження готелю «Фраполлі» приблизно відповідає аналогічному показнику в основних конкурентів. Даний показник може бути покращеним за умов більш ефективної рекламної політики.

Основну цільову аудиторію готелю «Фраполлі» становлять іноземні туристи. Їх питома вага становила 56,6% у 2015 році, та 74,2% у 2016 році. Кількість обслугованих іноземних туристів у 2016 р. збільшилась на 186 осіб або на 43%. У 2016 році готель обслуговував іноземних туристів з 29 країн.

Основним елементом витрат готелю є заробітна плата співробітників, питома вага якої дорівнює 47%. Фонд оплати праці в 2016 році зріс суттєво нижче, ніж виручка від надання готельних послуг. Тобто, в готелі не простежується прямий зв'язок між результатами діяльності та розміром заробітної плати, що, безумовно, відбивається на якості обслуговування.

Діяльність готелю протягом двох останніх років була прибутковою. Усі показники рентабельності готелю «Фраполлі» за розглянутий період мали позитивні значення і виявляли тенденцію до зростання. Це свідчить про ефективне управління оборотними коштами в умовах конкурентного ціноутворення. Для подальшого покращення результатів господарської діяльності необхідно збільшити оборотні активи, оптимізувати структуру капіталу, а також поліпшити показники ділової активності за рахунок збільшення завантаження готелю у «низький сезон».

5. Досліджена конкурентна позиція готелю «Фраполлі» на ринку послуг. З'ясовано, що за співвідношенням «ціна-якість» готель «Фраполлі» займає провідну позицію на ринку, серед конкурентів дещо поступаючись лише

готелю «Прем'єр Женева». Інтегральна оцінка конкурентоспроможності готелю «Фраполлі» вища за середню. За цим показником він випереджає готелі «Каліфорнія» та «Континенталь», проте поступається готелям «Лондон», «Прем'єр Женева готель» та «Айвазовський». Для залучення більшої кількості гостей, керівництву готелю варто звернути увагу на асортимент додаткових послуг, проводити тренінги для персоналу, працювати над підвищенням його кваліфікації. SWOT-аналіз та оцінка задоволеності споживачів діяльністю готелю доводять найбільшу актуальність проведення подальших досліджень споживчих переваг та постійного моніторингу якості послуг готелю «Фраполлі».

б. Запропоновані заходи щодо підвищення якості послуг у готелі «Фраполлі». Для підвищення контролю за якістю послуг і підвищення самої якості послуг запропоновано: введення концепції системи заходів по контролю за якістю послуг; впровадження послуги «інтерактивне телебачення».

Для реалізації положень системи контролю якості пропонується створення наступної структури:

- створюється комісія з представників готелю «Фраполлі», що здійснює контроль за якістю послуг. На вказану комісію покладаються завдання підготовки і представлення рекомендацій по стимулюванню якісної роботи, вдосконаленню методології проведення перевірок, заходів адміністративної і економічної дії, вимог до якості обслуговування, розгляду проектів методичних документів, орієнтованих на підвищення кваліфікації персоналу;

- створюється єдиний банк даних по управлінню якістю послуг, що забезпечує обробку і аналіз інформації, що відображає результати всіх видів перевірок.

- удосконалення системи підготовки кадрів забезпечується розробкою і затвердженням кваліфікаційних вимог до персоналу.

- запропонована методика анкетування споживачів готельних послуг. Дана методика дозволить аналізувати якість послуг систематично. На наш погляд, розроблена методика має істотний потенціал для виміру якості готельних

послуг. Таке дослідження під силу провести одному із співробітників готелю, обробити отримані дані на персональному комп'ютері за допомогою програми Microsoft Excel і представити результати керівництву для ухвалення рішень по вдосконаленню якості обслуговування.

7. Запропоновано впровадження системи якості як засіб впровадження готельних послуг. Модель управління «П'ять М» передбачає, що якість послуг досягається через ефективне управління усіма складовими обслуговування в готелі: персоналом (MEN), обладнанням (MACHINE), матеріалами (MATERIAL), методами (METHOD) і навколишнім середовищем, мікрокліматом (MILIEU).

8. Запропоновані методи навчання персоналу в індустрії гостинності. Суть методу, який отримав назву «Shadowing», полягає в тому, що до працюючого співробітника прикріплюють іншого працівника, який бажає займати таку ж посаду. Тобто у «тіні» з'являється можливість зануритися в робочий процес, детально вивчити всі функції і дії, що виконуються протягом дня до цього працюючим фахівцем.

Метод Secondment є різновидом ротації персоналу, при якій співробітника переводять на час до іншого відділу готелю, а потім він повертається до своїх колишніх обов'язків. Тимчасове переміщення може бути як короткостроковими (близько 80 годин робочого часу), так і довгостроковим (близько року). Воно застосовується як всередині організації, так і в підрозділах готелю. При його використанні у фахівця з'являється можливість зрозуміти, як працює інший відділ готелю, і використовувати ці навички для підвищення ефективності роботи власного підрозділу.

Метод «Buddying» передбачає, що до менеджера прикріплюють співробітника, якого він повинен опікувати. Тобто працівники знаходяться на одному рівні, а керівник виступає не як наставник, який дає конкретні завдання і вказівки, а як опікун, який допомагає і підтримує підлеглого. Той, в свою чергу, може оцінювати роботу менеджера і давати об'єктивний зворотній зв'язок про моменти, які втрачає керівник, і радити більш ефективні дії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Держстандарт України «Стандартизація в сфері туристично-екскурсійного обслуговування» [Текст]: «Про захист прав споживачів» - № 1023-ХІІ від 12.05.1993 р. зі змінами.
2. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України, 2004 р., № 13, ст. 180; 2009 р., № 38, ст. 535)
3. Закон України «Про захист прав споживачів» [Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379]
4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ4268:2003. Офіційне видання. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. Офіційне видання. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. спільно [Чинний від 2006-01-10]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. 28 с. – (Національний стандарт України).
6. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. Офіційне видання. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
7. “Про пожежну безпеку” – № 3745-ХІІ від 17.12.1993 р. зі змінами;
8. “Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення” - № 4004-ХІІ від 24.02.1994 р. зі змінами;
9. “Про охорону навколишнього природного середовища” - № 1264-ХІІ від 25.06.1991 р. зі змінами.
10. “Про охорону праці” – № 2694-ХІІ від 14.10.1992 р. зі змінами.

11. ДСТУ ISO 9000–2001 «Система управління якістю. Основні положення»
12. ДСТУ 2925 – 94 Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
13. ДСТУ ISO 9001–2001 Система управління якістю. Вимоги.
14. ДСТУ ISO 9004–2001 Система управління якістю. Настанови.
15. ДСТУ ISO 10011–1–97 Настанови з перевірки систем якості, ч.1. Перевірка.
16. ДСТУ ISO 10011–2–97 Настанови з перевірки систем якості. ч.2.
17. ДСТУ ISO 10011–3–97 Настанови з перевірки систем якості. ч.3.
18. ДСТУ 3419–96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості.
19. Аникіна М. Ю. Маркетинговая деятельность гостиницы «Фраполли» / М. Ю. Аникіна // Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу» (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) — Одеса : ОНЕУ, 2017. – 500 с.
20. Браймер, Р.А. Основи управління в індустрії гостинності [Текст]: Пер. з англ./ Р.А.Браймер. — М.: Аспект-прес, 1995. – 254 с.
21. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник/ С. С. Галасюк. Одеса: Астропринт, 2011. – 234 с.
22. Галасюк С. С. Оцінка конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. Сер.: Економічні науки: електрон. наук. фах. вид. – Житомир: ЖДУ, 2014. – С.125-133.
23. Герасименко В. Г. Конспект лекцій із дисципліни «Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу» для студентів V курсу всіх форм навчання спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанний бізнес» / В. Г. Герасименко – Одеса: ОНЕУ, 2011. –74 с.

24. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг в індустрії гостинності [Текст] / Е.А. Джанджугазова. - М.: Academia, 2003. – 185 с.
25. Зорин Е. В. Винограду П. А. Ільїна Е.Н. та ін. Туризм і галузеві системи [Текст]: Підручник./ Е.А. Зорін [та ін.].– М.: Фінанси і статистика, 2001. – 178 с.
26. Исмаев, Д. К. Міжнародне готельне господарство: по матеріалах зарубіжних публікацій [Текст] / Д. До. Ісмаєв.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.
27. Кабушкин, Н. Менеджмент готелів і ресторанів [Текст] /Н. Кабушкин, Р. Бондаренко. - навчань. посібник – ТОВ «Нове знання», 2000. – 180 с.
28. Кобяк, М.В. Ринок праці і Україна [Текст] /М.В. Кобяк // 5 зірок, 2000 №2.
29. Котлер, Ф. Основи маркетингу [Текст] / Пер. з англ.; 2-і європ. видавництва.: Видавничий будинок “Вільямс”, 1998. – 580 с.
30. Кудимова, М.В. Пошана до клієнта починається з пошани до себе. [Текст] / М.В. Кудимова // 5 зірок, 2000 №6.
31. Лісник, А. Практика маркетингу в готельному і ресторанному бізнесі [Текст] /А. Лісник, А.Чернишев. – М.: Товариш, 2000. – 286 с.
32. Лісник, А.Методика проведення маркетингових досліджень в готельному бізнесі [Текст] / А.Лісник, М. Смирнова.- М.: ТОВ «САС ПЛЮС»,2002.– 126 с.
33. Лісник, А. Л. Про проблему якості готельних послуг [Текст] / А.Л. Лісник// Готель.- 2006.-№ 4.- с. 10-13.
34. Лук’янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг / за ред. проф. В.К. Федорченка. — К.: Вища школа, 2001. — 237 с.
35. Ляпина, І.Ю. Організація і технологія готельного обслуговування [Текст] / І. Ю. Ляпіна.- М.: ПрофОбрІздат, 2001. – 187 с.
36. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
37. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І.Основи туристичного бізнесу:

- Навчальний посібник. — Київ: Центр навчальної літератури, 2004. — 272 с.
38. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика / Навчальний посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007. — 424 с.
39. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. — СПб.: Питер, 2007. — 320 с.
40. Пітер Р. Діксон. Управління маркетингом [Текст] / Р. Пітер. - Пер. з англ. — М-кодом.: ЗАО “Вид-во БІНОМ”, 1998. – 174 с.
41. Під редакцією А. Д. Чудновського / Туризм і готельне господарство – М.: ЕКМОС, 2000. – 197 с.
42. «Туризм і готельне господарство. Підручник» під ред. Професора А.Д.Чудновського, М.: ЕКСМОС, 2000г., 399 стр.
43. Кабушкин Н. І. «Менеджмент готелів і ресторанів: підручник для вузів» М.: Нове видання, 2000г., 216 с.
44. Нечева Н.В., Анікіна М.Ю. «Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства»/ Н.В. Нечева, М.Ю. Анікіна/ Науковий журнал «Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії», Запоріжжя 2017, випуск № 5 (11) 2017.
45. Нечева Н. В. Управління трудовими ресурсами як складова системи якості у підприємствах санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Розвиток національної економіки: теорія і практика: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Івано-Франківськ, 3-4 квіт. 2015 р. — Івано-Франківськ: ПНУіВСб Видавництво «Крок», 2015. — Ч. 2. — С. 220-224.
46. Офіційний сайт готелю «Лондон» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.london-hotel.com.ua/>.
47. Офіційний сайт готелю «Калифорнія» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://hotelcaliforniaodessa.com/>.
48. Офіційний сайт готелю «Прем'єр Женева готель» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <https://geneva-hotel.phnr.com/ua>.

- 49.Офіційний сайт готелю «Айвазовский» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://ayvazovsky.com.ua/>.
- 50.Офіційний сайт готелю «Континенталь» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.continental-hotel.com.ua/>.
- 51.Папирян Г.А.Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). — М.: ОАО НПО: Экономика, 2000. — 207 с.
- 52.Пандяк І., Мальська М.Особливості використання інформаційних систем у туристичній індустрії України // Матеріали Міжнар. науково-практичної конф. «Інформаційні технології в управлінні туристичною і курортно-рекреаційною економікою та проблеми підготовки фахівців» — Бердянськ. —2005. — С. 5–6.
- 53.Пандяк І. Г., Мальська М. П. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні // Наукові записки Терноп. нац. ед. ун-ту. Сер. географ. — Тернопіль. — 2006. — Вип. 1. — С. 82–87.
- 54.Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку бізнес-готелів в Україні // Вісник Львів.ун-ту. Сер. Міжнародні відносини. — Львів. — 2008. — Вип. 24. — С. 224–230.
- 55.Пуцентейло П.Р.Економіка і організація туристично-готельного підприємства / Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2007. — 344 с.
- 56.Ресторанне господарство і туристична індустрія в ринкових умовах: Зб. наук. праць / Київський національний торговельно-економічний ун-т. / Відп. ред. М.І. Пересічний. — К.: КНТЕУ, 2003. — 304 с.
- 57.Ресторанне господарство і туристична індустрія в ринкових умовах: Зб. наук. праць / Київський національний торговельно-економічний ун-т. / Відп. ред. М. І. Пересічний. — К.: КНТЕУ, 2004. — 208 с.
- 58.Роглев Х. Й. Некоторые мысли по поводу развития гостиничного бизнеса // Ресторанный и гостиничный бизнес. — 2004. — № 1.
- 59.Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Навчальний посібник. — К.: Кондор, 2005. — 408 с.

60. Самарцев Е.В. Типы тарифов в американских гостиницах и принципы их формирования // Гостиничный бизнес. — 2000. — № 2. — С. 22–27.
61. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація та управління якістю / Підручник. — К.: Либідь, 1993. — 308 с.
62. Семенов В. Ф. Фактори конкурентоспроможності курортно-рекреаційних підприємств на ринку послуг / В. Ф. Семенов, І. Л. Литовченко // Наук. вісн. БДФЕУ. (Серія: «Економічні науки»). — 2015. — Вип. 1 (28). — С. 77-89.
63. Веб-портал замовлень готельних послуг Booking.com [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.booking.com/index.ru.html?aid/>.
64. Семенов В. Ф. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нєчева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. ХНАДУ. — Х.: ХНАДУ, 2015. — № 2 (9). — С. 127-133.
65. Семенов В. Ф. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості / В. Ф. Семенов, С. С. Галасюк, О. В. Шикіна // Актуал. пробл. економіки. — 2015. — С. 202.
66. Сидоренко І. О. Критерій якості в конкурентоспроможності підприємств // Вісник ДІТБ : Серія “Менеджмент та маркетинг”. / Наук. ред. Н. Й. Коніщева. – Донецьк, 2002. – № 6., 112с.
67. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. — М.: ЮристЪ, 2003. — 224.
68. Соловьев Б.Л., Толстова Л.А. Менеджмент гостеприимства. — М.: РИБ «Турист», 1997.
69. Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице: Обобщение зарубежного опыта. — М.: ВШТГ, 1995.
70. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов / Учебное пособие. — 3-е изд., перераб и доп. — М.: Издательский дом «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. — 352 с.

- 71.Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. — К.: КНТЕУ, 2005. — 179 с.
- 72.Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персоналу готельного комплексу. 2-е изд. — М.: Финпресс, 2000. — 203 с.
- 73.Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. — М. Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ», ЭКМОС, 2003. — 447 с.
74. Туризм в Україні / Статистичний бюлетень. — К.: Держін-фотур, 2005.
- 75.Туризм в Україні / Статистичний бюлетень. — К.: Держін-фотур, 2006.
- 76.Уокер Джон Р.Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
- 77.Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Доругунцова С.І. — К.: Ліра-К, 2005. — 520 с.
- 78.Устименко Л. М., Афанасьєв І. Ю. Історія туризму / Навчальний посібник. — К.: Альтер-прес, 2005.
- 79.Худолій Л.М., Мунін Г.Б.Управління якістю як один із головних важелів конкурентноздатності готелю // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. — 2002. — № 17.
- 80.Федорченко В.К., Мініч І.М.Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. — К.: КІТЕП, 1999.
- 81.Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні / Навчальний посібник. — К.: Вища школа, 2002. — 195 с.
82. Шаповал М.І.Основи стандартизації управління якістю і сертифікації. — К.: УФІМБ, 2000.
- 83.Офіційний сайт готелю «Фраполлі» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://alexandrovskiy.com.ua/>.
- 84.Веб-портал замовлень готельних послуг Booking.com [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.booking.com/index.ru.html?aid=397643>.