

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
проф. Герасименко В.Г.

(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 ресторанним бізнесом
на тему: «Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності
підприємств готельно – ресторанного бізнесу»

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки

Федченко Юлія Дмитрівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

доктор економічних наук, професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Семенов Василь Федорович _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЇ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ.....	9
1.1. Аналіз наукових досліджень з питань функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу як контрагентів рекреаційно-туристичної сфери.	9
1.2. Економічна суть стратегії діяльності і конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.....	18
1.3. Методика досліджування та оцінювання конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанный бізнесу.....	31
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ... 44	
2.1. Показники розвитку готельно - ресторанный бізнесу України в контексті сучасних світових тенденцій	44
2.2. Аналіз фінансово-економічної діяльності підприємств готельно-ресторанный бізнесу.....	57
2.3. Діагностика середовища формування конкурентоспроможності підприємств та її оцінка.....	64
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ.....	67

3.1. Стратегічні заходи щодо підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу.	67
3.2. Формування системи управління якістю послуг на підприємствах готельно – ресторанного бізнесу.	77
3.3. Напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.....	91
ВИСНОВКИ.....	107
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	109
ДОДАТКИ.....	119

ВСТУП

Актуальність теми дослідження.

Готельно-ресторанний бізнес є головним контрагентом туризму, він надає комплекс послуг для туристів, саме тут формуються перспективи і передумови розвитку туризму та соціально-культурних послуг. Функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу відбувається в умовах конкурентної боротьби, пошуків шляхів виживання у цій боротьбі та формування міцних конкурентних позицій підприємств.

У сучасній світовій і вітчизняній літературі теоретичні проблеми конкуренції і конкурентоспроможності підприємств досліджуються досить ґрунтовно і відображені в наукових працях: Г. Азоєва, Т. Амблера, І. Ансоффа, О. Віханського, Ф. Котлера, М. Мескона, Г. Мінцберга, М. Портера, А. Стрікланда, А. Томпсона, Й. Шумпетера тощо. Вагомий внесок в дослідження питань, пов'язаних з вивченням діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу у своїх працях розглядали М.Г. Бойко, С.С. Галасюк, Н.М. Гоблик-Маркович, О.М. Головка, Ю.А. Маначинська, П.Р. Пуцентейло, В. Ф. Семенова, та ін. Проблеми розвитку, ефективної діяльності та конкурентоспроможності готельних підприємств знаходяться в центрі уваги багатьох вітчизняних вчених: В. Федорченка, Н. Чорненької, О.В.Шикіної, І. Школи та закордонних науковців: М. Жукової, Г. Папіряна, Х. Роглева, Дж. Уокера, О. Чудновського, Г. Яковлева та ін. Ресторанне господарство досліджували В. В. Архіпов, О. О. Лайзерук, Н. Г. Міценко, Л. М. Мостова, Я. В. Остафійчук, Н. О. П'ятницька, О. В. Новікова, О.Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко та багато інших науковців.

Відаючи належне науковій і практичній значущості творчого пошуку зарубіжних і українських вчених, слід сказати, що наявність численних

досліджень в царині готельно-ресторанного бізнесу, його конкурентоспроможності не знімає проблематичності і дискусійності з багатьох принципових питань.

Багатоплановість, актуальність, складність даного питання визначається необхідністю поглибленого дослідження готельно-ресторанного бізнесу й переосмислення методологічних і методичних підходів до оцінювання методів підвищення конкурентоспроможності, ефективності функціонування і посилення займаних позицій його підприємств визначили вибір теми, цілей і завдань

Мета і завдання дослідження полягають у формуванні теоретико-методологічних положень та практичних рекомендацій щодо розробки ефективної стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу в умовах економічної кризи. Для реалізації поставленої мети кваліфікаційної роботи визначено та вирішено такі завдання:

- проаналізувати теоретичні аспекти і внести уточнення до понятійного апарату дослідження підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- дослідити економічну сутність та зміст конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу;
- визначити методiku досліджування та оцінки конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу як контрагентів рекреаційно-туристичної сфери;
- проаналізувати й дати оцінку тенденціям розвитку й стану конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу в Україні у порівнянні з провідними туристичними країнами світу.
- обґрунтувати стратегічні заходи щодо підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу.
- запропонувати план дій щодо формування системи управління якістю послуг на підприємствах готельно – ресторанного бізнесу.

- розробити напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Об'єктом дослідження є процес розробки стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу як контрагентів рекреаційно-туристичної сфери.

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу.

Методи дослідження. Для досягнення сформульованої мети та реалізації поставлених завдань використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів: діалектичний метод пізнання; історичний підхід, методи економічного та статистичного аналізу, анкетування й узагальнення - для аналізу динаміки розвитку та чинників трансформації ресторанного господарства; методи системно-структурного аналізу, методи оперативного та стратегічного аналізу; табличний і графічний методи - для наочного відображення матеріалів та схематичного подання низки теоретичних положень дипломної роботи.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики і Держприкордонслужби України, Головного управління статистики у Одеській області, дані фінансової та статистичної звітності підприємств готельного і ресторанного господарства міста Одеси, офіційних сайтів підприємств, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, результати анкетних опитувань, особисті розробки автора.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 99 сторінок, що містить 11 таблиць, 19 рисунків, список використаної літератури, охоплюючий 94 джерела на 8 сторіках, 9 додатків.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі сформовано науково-практичне узагальнення положень і практичних засад та сформульовано концептуальну основу для вирішення комплексу проблем, пов'язаних із розробкою стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно – ресторанного бізнесу. Одержані результати дослідження дають підстави сформулювати низку висновків, що підтверджують вирішення завдань відповідно до поставленої мети:

1. Науково й емпірично обґрунтовано, що вітчизняні підприємства готельно-ресторанного господарства як контрагенти рекреаційно-туристичної сфери керуються власними стратегічними пріоритетами, які впливають із умов їхнього функціонування у трансформаційній економіці України.

2. Досліджено економічну сутність стратегії діяльності і конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Встановлено, що головним імперативом позиціонування готелів і ресторанів на ринку готельно-ресторанних послуг є такі стратегічні заходи цих підприємств, які дають змогу виграти змагання поміж собою, а це, головним чином, якість і конкурентоспроможність надаваними ними послуг.

3. З метою підготовки найбільш ефективних заходів по управлінню конкурентоспроможністю на ринку туристичних послуг розроблені методи оцінки конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу: метод рангів; метод різниць; метод балів; метод порівняльних переваг; метод ефективної конкуренції.

4. Визначено сучасний стан, тенденції розвитку і трендову динаміку функціонування підприємств готельного господарства в Україні з порівнянням відповідних показників розвинутих країн світу. У готельному і

ресторанному бізнесі виділені наступні основні тенденції розвитку: сприяння здоров'ю людини та безпеки харчування і відпочинку; удосконалення технолопчних процесів; підвищення технічного рівня підприємств; вдосконалення продукції та послуг; розвиток системи управління підприємством на основі поглиблення спеціалізації готельних і ресторанних закладів, утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів. Доведено, що розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні за своїми масштабами і темпами не відповідає потребам і суттєво відстає від сучасних вимог. Кількісно підприємства готельно-ресторанного господарства в Україні обмежені, готельно-ресторанний фонд використовується малоефективно готельно-ресторанний сервіс регіонально диференційований, частка об'єктів не має категорійності. Встановлено, що проблеми розвитку готельного господарства в Україні зумовлені відсутністю стратегії підвищення конкурентоспроможності, відповідної політики в цій сфері, нестачею інвестицій, недосконалістю нормативно-правової бази і незадовільним рівнем якості системи готельних послуг.

5. Проаналізовано фінансово-економічну діяльність й діагностовано середовище формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

6. Обґрунтовано й запропоновано впроваджувати систему управління якістю послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу на основі використання стандартів ISO 9001:2000; ISO 9004:2000. Обґрунтування основних параметрів моделі управління якістю дозволило визначити пріоритетні напрями, що спрямовані на вимоги і вподобання споживачів, ефективне управління бізнес-процесами, впровадження сучасних міжнародних стандартів й постійне підвищення рівня якості. напрями вдосконалення оцінки якості обслуговування; організаційно-методичне/забезпечення функціонування системи якості послуг у підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

7. Розроблено напрями розвитку та застосування інноваційних процесів у

господарській діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу та туризму.

Впровадження запропонованих методичних рекомендацій щодо стратегії підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного бізнесу дозволить підвищити достовірність та комплексність оцінки конкурентних позицій підприємств, визначити переваги та недоліки прийнятої підприємством конкурентної стратегії, що дозволить цілеспрямовано вносити необхідні корективи у діяльність готелів і ресторанів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Авраамид Л. Профессия городов - гостеприимство [Текст] / Л. Авраамид // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2008. - № 2. - С. 26 - 29.
2. Азоев Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика / Г.Л. Азоев. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996.
3. Антонова В. А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства / В. А. Антонова // Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. - 2012. - № 1 (21). - С. 54-57.
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства [навч. посіб.] / В.В. Архіпов - К.: Центр учбової літератури; фірма "Інкос", 2007. - 280 с.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: [учеб. пособие] / С.И. Байлик. - К.: Дакор, 2008. - 288 с.
6. Басюркіна Н.Й. Проблеми розвитку і особливості державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в Україні/Матеріали IV міжнародної науково-практичної конференції "Економічні та соціальні аспекти розвитку України на початку XXI століття"// (м. Одеса, 5-8 жовтня 2016 р.) Одеса: ОНАХТ, 2016. - 318 с. - С.85-92.
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: [підручник] / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. - К.: КНТЕУ, 2006. - 448 с.
8. Борисова О. В. Інноваційна політика у ресторанному господарстві: тенденції розвитку, напрями та оцінка ефективності / О. В. Борисова. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. праць. - Харків : ХДУХТ, 2010. - Вип. 1 (11). - С. 607-614.
9. Бурнашов І. Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні на

сучасному етапі / І. Бурнашов [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/publish/article/183853>.

10. Веб-сторінка Головного управління статистики у Одеській області // Веб-ресурс: <http://www.od.ukrstat.gov.ua/>.
11. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч. посібник / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз. - К.: КНЕУ, 2010. - 551 с., с.140.
12. Власова Н. О. Економіка ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / [Н. О. Власова, Н. С. Краснокутська, О. А. Круглова, І. В. Мілаш]. - Харків : Світ книг, 2013. - 389 с.
13. Войтюшенко Н. М. Моделювання бізнес-процесів підприємств ресторанного бізнесу / Н. М. Войтюшенко // Торгівля і ринок України: 36. Наук. Праць. - Вип. 30.-Т.1,- Донецьк: [Дон НУЕТ], 2010. -С.23.
14. Гостиничний бізнес України: пустиня на сході, клондайк на заході [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [Мір://rgoBoie1ia.coш.ia/2015/03/Boie1-Bи8ipe88-икгаіpe/](http://rgoBoie1ia.coш.ia/2015/03/Boie1-Bи8ipe88-икгаіpe/).
15. Гусєва, О.Ю.,. Управління стратегічними змінами: теорія і прикладні аспекти: монографія. Донецьк: Вид-во «Ноулідж», 2014,395 с.
16. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств на ринку туристичних послуг: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.02 «Підприємництво, менеджмент та маркетинг» / С.П. Гаврилюк.- Київ, - 2001.
17. Гоблик-Маркович Н.М. Теоретичні засади регіонального ринку готельно-ресторанного бізнесу / Н.М. Гоблик-Маркович, А.В. Грянило: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/goblyk3.htm.
18. Головка О.М. Організація готельного господарства: [навч. посібник] / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С.С. Махлинець. - К.: Кондор-Видавництво, 2012. - 338 с.
19. Гостиничний бізнес України: пустиня на сході, клондайк на заході [Електронний ресурс]. — Режим доступу :
20. Готелі та інші місця для тимчасового проживання. Статистичний збірник. — Державний комітет статистики України, 2011. — 207 с.
21. Григоренко Ю. Открытие гостиниц в Украине: ситуация прокращения / Ю. Григоренко // Академия госте- приимства. — 2015. — №6(29). — С. 6—1Гук Х.З. Ідентифікація концептуальних особливостей функціонування та державного регулювання розвитку готельно-ресторанного бізнесу держави /

- Х.З. Гук // Глобальні та національні проблеми економіки. - 2015. - Вип.6. - С.134-139.
22. Домбик О.М. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, Торгівля, комерція, підприємництво. - 2013. - Випуск 15. - С.64-66. - ДСТУ 4527:2006. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення».
23. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
24. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Класифікація готелів»
25. Економіка регіонів у 2015 році: нові реалії і можливості в умовах започаткованих реформ. - К.: НІСД, 2015. - 92 с.
26. Жук М.В. Менеджмент готельно-курортного і туристичного сервісу [консп. лек., част. 1.] / М.В. Жук, Г.Я. Круль - Чернівці: Рута, 2004. - 88 с.
27. Закон України від 18.11.2003 № 1282 – IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13.
28. Замрий Т. Что украинцы едят на ходу - тенденции стрит-фуда // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://horeca.ua/articles/la-pizza-espresso3/>.
29. ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс] . - Режим доступа: <http://www.zntu.edu.ua>.
30. Колективні засоби розміщування. Статистичний бюлетень. — Державна служба статистики України, 2015. — 200 с.
31. Количество ресторанов растет // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kiev-rus.org/?p=944>.
32. Кіндрацька Г.І. Стратегічний менеджмент: навч. посіб./ Г.І. Кіндрацька.-2-ге вид., переробл. і доповн.- К.: Знання, 2010. – 406 с.
33. Кисельова О. Є. Аналіз ризикованості інвестування в електростанції АР Крим / О. Є. Кисельова, А. В. Сігал // Схід. – 2002. – № 7 (50). – С. 23-25с.
34. Литовченко І.Л. Фактори конкурентоспроможності курортно-рекреаційних підприємств на ринку послуг / І.Л. Литовченко, В.Ф. Семенов // Науковий Вісник БДФЕУ. Серія: Економічні науки. – 2015. – Вип.1 (28). – С. 77 – 89.
35. Мережа колективних засобів розміщування у 2012 році // Експрес-випуск Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [Мір://№шжикг8іаі.доЎ.иа/](http://mir.gov.ua)
36. Мягких І.М. Оцінка використання ресурсного потенціалу підприємств в ринкових умовах / І.М. Мягких // Вісник економіки транспорту і промисловості.-№33.-2011.-С. 199-203.

37. Класифікація закладів ресторанного господарства : ДСТУ 4281:2004. - [Чинний від 2004-0101] // [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://yocitepi.ua/2ak1aii-ge8Iogappo%0-%08ройaг8I-ya.-k1a8Iiіkaci\)a-пог2728.Біт1](http://yocitepi.ua/2ak1aii-ge8Iogappo%0-%08ройaг8I-ya.-k1a8Iiіkaci)a-пог2728.Біт1).
38. Кривошей В. В. Особливості розвитку ресторанного господарства: тенденції та перспективи / В. В. Кривошей, А. П. Горпинченко // [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://№№№№.§00§-1e.cot.ua>.
39. Ландау Ю. В., Пономарев М. А. Процессное управление и инновации в ресторан- ном бизнесе // Менеджмент сегодня. -2011.-№ 3
40. Локтионова Є. Мировые сети быстрого питания идут в Украину [Електронний ресурс] - Режим доступу
41. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів / Маначинська Ю.А. // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. - 2010. - Вип.4. - С.211-217.
42. Маркетинг турпродукту: підручник [Електронний ресурс] / Ю.О. Карягін, З.І. Тимошенко. Т.О. Демура, Г.Б. Мунін. - К.: Кондор, 2009. - 394 с. - Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/karyagin.htm.
43. Маркович І. Теоретичне дослідження ролі планування в стратегічному управлінні підприємством / І. Маркович // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2013. – Вип. 2(7). – С. 125-131.
44. Мачкур Л.А. Стратегічний контроль та його місце в системі управління підприємством // Економіка: проблеми теорії та практики. Збірник наукових праць, – Дніпропетровськ: ДНУ, 2014. – С. 151-158.
45. Мережа колективних засобів розміщування у 2012 році // Експрес-випуск Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://№шжикг8іаі.доЎ.иа/>
46. Менеджмент ресторанного господарства: [навч. посіб.] / Г. Т. П'ятницька [та ін.] ; за заг. ред. Г. Т. П'ятницької. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 373 с.
47. Мережа колективних засобів розміщування у 2013 році // Експрес-випуск Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://шшжикгеіаі. доЎ.иа/>
48. Милашко О. Г. Дослідження тенденції туристопотоку за даними засобів розміщення / О. Г. Милашко // Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях: Міжнародна науково-практична конференція (24-25 квітня 2014). - Одеса, 2014. - С. 15-18.
49. Міценко Н. Г. Сучасні тенденції типізації закладів ресторанного господарства та перспективи їх ефективного функціонування / Н. Г. Міценко,

- О. О. Лейзерук, В. В. Добоні // Торгівля, комерція, підприємництво : зб. наук.праць. - 2014. - №16. - С. 58-63.
50. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристической фирмой. Учебник.- М: Финансы и статистика, 2001. -208 с.
51. 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.
52. Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. №19 «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»;
53. Наказ Держспоживстандарту України від 31.03.2004 р. № 59]. - [Чинний від 01.07.2004 р.]. - К. : Держстандарт України, - (Національний стандарт України).-2004. - 11 с.
54. Наказ Держспоживстандарту України №375 від 26 грудня 2005 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2005. – 260 с.
55. Наказ Держспоживстандарту України від 11.10.2010 р. № 457 [Електронний ресурс]. - [Чинний від 01.01.2012 р.]. - К. : Держспоживстандарт України, 2011. – 56
56. Найдюк В.С. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства. Сталий розвиток економіки. – 2010. – №2. – С.228-233. // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/najdjuk.htm
57. Науменко М. О. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства / М. О. Науменко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2013. - № 36. - С. 179-181.
58. Національний класифікатор України. Класифікація видів економічної діяльності : ДК 009:2010 // [Електронний ресурс]. - Режим доступу : Шр://№№№.гїкгр.£оу.иа/їп&/842.
59. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 348 с.
60. Опанащук Ю. Я. Методичні засади дослідження якості готельних послуг / Ю. Я. Опанащук // Підприємництво, господарство і право. - 2008. -№10.-С. 180-181.
61. Опанащук Ю. Я. Напрями вдосконалення оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах / Ю. Я. Опанащук // Вісник ЛКА : збірник , наукових праць. - Львів : вид-во ЛКА, 2009. - Вип. 31. - С. 134-141. - (Серія економічна).
62. Опанащук Ю. Я. **Формування системи послуг у готельному господарстві України/Автор канд. Дис.,Львів, Львівській комерційній академії 2009.23с.**

63. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави : міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт., за ред. А. Ю. Парфіненка. — Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. — 280 с.
64. Пастухова В.В Розвиток теорії та практики стратегічного управління в Україні / В.В. Пастухова. Збірник наукових праць, — Київ — 2013. — №2. — С. 25-30.
65. Пегушина А.А. Менеджмент качества в обеспечении конкурентоспособности предприятий сферы услуг / А.А. Пегушина // Стратегічні вектори розвитку національної економіки в умовах протидії викликам глобалізації: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції викладачів та студентів, 22-23 березня.- Сімферополь, 2012.- С. 155-157.
66. Погайдак А. Б. Управління якістю послуг у контексті підвищення якості життя / А. Б. Погайдак // Сталій розвиток економіки - 2012. - № 1 (11) - С. 41-48.
67. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності, Вісник ХНУ ім Каразіна, 2016, С.154-159).
68. Пономаренко В.С. Стратегічне управління підприємством / В.С.Пономаренко. — Харків: Основа, 2008. — 312 с.
69. Портер М.Е. Конкуренція. Пер. с англ.. — СПб. Издат. дом «Вильямс», 2003.
70. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803 «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»;
71. Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 року № 297 «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»
72. Прищепа Н.П. Аналіз і класифікація конкурентних стратегій підприємств / Н.П. Прищепа, О.М. Гайдамака // Управління проектами та розвиток виробництва: зб.наук.пр. - Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2012. - № 4(44). - С. 88-94.
73. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навч пос.- К. Центр навчальної літератури. —2007. —344с.
74. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія / Г.Т. П'ятницька. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. — 465 с.
75. П'ятницька Г. Моделювання стратегічних орієнтирів розвитку сфери ресторанного господарства / Г. П'ятницька // Вісник Львів. нац. ун-ту. — 2007.

– Вип. 37(2). – С. 255–259. – (Серія: економічна).

76. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель [и др.]. - М. : Центрполиграф, 2007. - 288 с.

77. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. - Х.: Фактор, 2008. - 544 с. , с.175

78. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): [учеб. пособие] / А.Э. Саак, М.В. Якименко. - СПб.: Питер, 2007. - 432 с.

79. Самарцев Е. Индекс конкурентоспособности стран в туризме / Е. Самарцев // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2011.- №1. –С. 12-14.

80. Семенов В. Ф. Використання потенціалу нової економіки при формуванні регіональних інноваційних структур організації і управління туризмом / В. Ф. Семенов, О. В. Басюк: монографія. – О.: Атлант, 2013. – 356 с.

81. Семенов В.Ф. Конкурентні переваги мережевих структур кластерного типу: - /Семенов В.Ф., Білега О.В.// Монографія. - Одеса: Атлант ВОІ СОІУ, 2014. - 236 с.

82. Семенов В.Ф. Модель формирования национальной гостиничной сети / В. Ф. Семенов, Л. В. Бортник // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2014. – № 1 (26). – С. 97-101.

83. Семенов В.Ф. Методи оцінювання конкурентоспроможності туристичного підприємства / В. Ф. Семенов, М.В. Жигаліна// Науковий вісник ОДЕУ. – 2010. – №14(115). – с.75-85.

84. Семенюк Л. В. Основні тенденції розвитку ринку мереж закладів ресторанного господарства, що розташовані на автошляхах України [Електронний ресурс] / Л. В. Семенюк // Ефективна економіка. - 2014. - №11. - Режим доступу : Шпр://№№№.есопошу.паука.сош.иа.

85. Семенюк Л. В. Обліково-аналітичне забезпечення стратегічного розвитку підприємств ресторанного господарства. Дис.канд. екон. наук.Рукопис.- Львів,2016.-279с.

86. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду / І. В. Скавронська // Вісник Чернівецького торговельно- економічного інституту. - 2012. - Вип. 2. - С. 232-244.

87. Стратегія економічного та соціального розвитку Одеської області до 2020 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://oda.odessa.gov.ua/socialno-ekonomchnij-rozvitok/>

88. Статистичний щорічник України за 2016 рік [Текст] : стат. зб. / [за ред О. Г. Осауленка; відп. за вип. О. А. Вишневська]; Держ. служба статистики

України. - К. : Консультант, 2017. - 637 с.

89. Страшинська Л.В. Маркетинг готельного і ресторанного господарства / Л.В. Страшинська. - К.: НУХТ, 2011. - 89 с.
90. Ткачова С. С. Ресторанний бізнес: основні етапи становлення та розвитку / С. С. Ткачова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - 2011. - № 2. - С. 510-519.
91. Трайно В. М. Тенденції ринку послуг ресторанного господарства / В. М. Трайно // Економічний аналіз. - 2010. - №5. - С. 360-363.
92. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность: Экономика, стратегия, управление. / Р.А. Фатхутдинов. - М.: Инфра-М, 2000.
93. Франчайзинг – минимальные риски эффективной системы // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://horeca.ua/articles/la-pizza-espresso10/>Шемаєва Л.Г. Конкурентоспроможність та економічна безпека підприємств в умовах стратегічного розвитку / Шемаєва Л.Г. Дем'яненко Г.Є. // ВІЗ «Ун-т економіки та права «КРОК», – К, 2013. – 39 с.
94. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика. / А.Ю. Юданов. - М.: Тандем, 1998.
95. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні / О. В. Яшина // Вісник Львівської комерційної академії. - 2013. - № 38. - С. 137-141.е