

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

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

_____ “ ____ ” _____ 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності Туризм

за темою:

Управління конкурентоспроможністю підприємств готельного господарства

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки

Спітроп Маргарита Святославівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1. Сутність та особливості конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.....	6
1.2. Система управління якістю послуг у готелях.....	16
1.3. Основи формування конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.....	24
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ГОТЕЛЮ «ФРАПОЛЛІ».....	33
2.1. Специфіка процесу управління в готелі «Фраполлі».....	33
2.2. Аналіз основних показників виробничо-господарської діяльності готелю «Фраполлі».....	41
2.3. Аналіз конкурентоспроможності готелю «Фраполлі».....	52
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЮ «ФРАПОЛЛІ».....	61
3.1. Шляхи удосконалення конкурентоспроможності готелю «Фраполлі».....	61
3.2. Мотивація персоналу як фактор підвищення конкурентоспроможності готелю «Фраполлі».....	68
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	83

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

_____Єпітроп Маргарита Святославівна_____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Управління конкурентоспроможністю підприємств готельного господарства

(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з ____3____ розділів.

У роботі розглядаються розвиток теоретичних і методичних засад, розробка методичних і практичних рекомендацій щодо управління конкурентоспроможністю підприємств готельного господарства. Досліджено науковий і теоретичний базис конкурентоспроможності підприємств готельного господарства та проаналізовано прикладні аспекти втілення його в діяльність підприємства.

Здійснено аналіз специфіки управління конкурентоспроможністю готельного господарства. Обґрунтовано удосконалення конкурентоспроможності готельного підприємства та розроблено систему мотивації персоналу як фактору підвищення конкурентоспроможності.

Ключові слова: підприємство готельного господарства, конкурентоспроможність, мотивація, управління.

ANNOTATION
of the final work for obtaining a bachelor's degree

_____Marharyta Yepitrop_____
(name and surname)

Management of competitiveness of the hotel industry enterprises
(the name of the final work)

Odessa National Economic University
Odessa, 2018

The final work is divided into ____3____ sections.

The main idea of the research is the development of theoretical and methodical foundations, the elaboration of methodical and practical recommendations for management of competitiveness of the hotel industry enterprises. The paper gives a detailed analysis of scientific and theoretical basis of competitiveness of the hotel industry enterprises as well as of applied aspects of its transformation into the activity of the enterprise.

A specifics of management of competitiveness of the hotel industry is analyzed. In conclusion it is written about the improvement of competitiveness of the hotel industry enterprise, more specifically through the development of employee motivation strategy as one of the main factors for increasing competitiveness.

Keywords: hotel industry enterprise, competitiveness, motivation, management.

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У період економічних глобалізаційних змін конкурентоспроможність стає обов'язковим критерієм ефективного розвитку ринку готельних послуг. У процесі конкурентної боротьби підприємства готельної галузі шукають шляхи задоволення запитів споживачів готельних послуг з урахуванням оптимального використання ресурсів. Ринок готельних послуг відрізняється високим рівнем конкуренції поряд з ринком туристичних послуг.

Розвиток ринкових відносин, загострення конкуренції в індустрії гостинності висувають на перший план питання підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Від того, як будуть вирішуватися проблеми конкурентоспроможності та якості продукції і послуг, залежатиме стабільність та економічне майбутнє країни.

Зростаюче значення готельного бізнесу в світовій економіці зумовлене кардинальними змінами в структурі всього комплексу галузей. За останні 20 років частка послуг у загальному обсязі ВВП істотно зросла, при цьому обсяги матеріального виробництва демонструють тенденцію до скорочення.

Зміни, що відбуваються в готельній індустрії України та Одеській області зокрема, викликані турбулентністю економічних, соціальних і ринкових чинників. У таких умовах питання зміцнення конкурентних переваг необхідно розглядати не тільки на рівні стратегічного управління готелями, але й на загальному науково-методичному рівні менеджменту готельної сфери. Це обумовлює актуальність розвитку готельної галузі відповідно до вимог світових стандартів.

При розробці теоретичних основ дослідження використано роботи таких відомих вчених-економістів, як: Е. Азарян, Р. Азоев, В. Ангеліна, Л. Балабанова, Н. Возіянова, А. Воронкова, Р. Гейер, А. Градов, П. Заремба, Ю. Іванов, Ф. Котлер, Н. Кузнєцова, Ж.-Ж. Ламбен, Ст. Малигіна, А. Меркулова, Ст. Павлова, І. Петенко, Портер М., Ст. Припотень, Н. Тягунова, Р. Фатхутдінов, Р. Чемберлен, А. Юданов та ін.

Проблеми конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії висвітлені в роботах вчених: Ю. Волкова, Тобто Гараниной, Р. Гомилевской, В. Герасименко, О. Дмитриченко, С. Драгунцова, А Жукова, А. Забегина, Н. Кабушкіна, К. Ладиченко, Р. Мунина, П., С. Г Нездоймінова., В. Ф Семенова., А. Черкасовой та ін.

На основі вивчення наукових розробок провідних вчених з досліджуваної проблематики встановлено, що методичні засади та практичні рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств потребують подальшого поглибленого вивчення.

Так, залишаються недостатньо дослідженими питання формування конкурентоспроможності готельних підприємств, а також науково-практичні рекомендації щодо її організаційного забезпечення, що зумовило актуальність теми випускної роботи, її наукове та практичне значення.

Мета і завдання дослідження. Метою випускної роботи є теоретичне обґрунтування, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

Для досягнення зазначеної мети поставлені і вирішені наступні завдання:

- визначити сутність та особливості конкурентоспроможності підприємств готельного господарства;
- проаналізувати систему управління якістю послуг у готелях;
- дослідити основи формування конкурентоспроможності підприємств готельного господарства;
- проаналізувати специфіку процесу управління в готелі «Фраполлі»
- проаналізувати основних показників виробничо-господарської діяльності готелю «Фраполлі»
- провести аналіз конкурентоспроможності готелю «Фраполлі»;
- розробити шляхи удосконалення конкурентоспроможності готелю «Фраполлі»;
- впровадити систему мотивації персоналу як фактор підвищення конкурентоспроможності готелю «Фраполлі».

Об'єктом дослідження є процес управління та підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

Предмет дослідження – сукупність положень теоретичного характеру по забезпеченню підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

Практична значущість отриманих результатів полягає в тому, що вони доведені до конкретних рекомендацій, які можуть бути використані для розв'язання актуальних проблем підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

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 випускної 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 апоптозу і дедукції та інші.

Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, що містить 54 найменувань, і додатків обсягом 1 сторінки.

Апробація результатів дослідження. Єпітроп М. С. Система управління якістю послуг у готелях / «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції 12 квітня 2018 р., м Одеса, ОНЕУ 2018. – 678 с., С. 462-465.

ВИСНОВКИ

1. Виявлено, що під конкурентоспроможністю готельних послуг слід розуміти здатність готельних послуг досягати успіху в конкурентній боротьбі за рахунок володіння кращими конкурентними перевагами (ціна номера, безпека, умови розміщення, розташування, якість обслуговування, наявність додаткових послуг, імідж і т. д.) в порівнянні з готельними послугами підприємств одного класу.

Виявлено основні підходи до визначення сутності дефініції «конкуренція» (поведінковий, структурний і функціональний) і «конкурентоспроможність підприємства» (компаративний, ресурсний і системний). Визначено, що конкурентоспроможність розглядається у залежності від об'єкта дослідження, до якого можна віднести шість рівнів конкурентоспроможності, які реалізуються в три етапи.

2. Зазначено, що у досвіді функціонування готельних підприємств усі проблеми управління якістю зводяться до визначення функцій, які повинен виконувати суб'єкт управління в процесі управління якістю. Для раціональної організації управління якістю у готелі вирішальне значення має виявлення обсягу, структури і характеру функцій.

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. 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.

3. Визначено, що формування конкурентоспроможності готельної галузі має включати великий комплекс соціально-економічних характеристик, які визначають положення готельних підприємств на ринку. З одного боку, це сукупність характеристик самого готельного підприємства, які визначаються

рівнем управління її ресурсного потенціалу, з іншого – ряд зовнішніх по відношенню до нього соціально-економічних умов, що дозволяють створювати і реалізовувати такі готельні продукти, які за ціновими і неціновими параметрами більш привабливі для споживачів, ніж у конкурентів.

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 складав 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, в цілому, 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.

6. Розроблено схему формування конкурентоспроможності, в яку включено такі складові як якість, ціна, сервіс, умови збуту готельного продукту і час. Своєчасне відстеження рівня впливу конкурентних переваг на результативність діяльності готелю та її імідж з високою ймовірністю буде сприяти швидкій адаптації до змін зовнішніх і внутрішніх факторів.

Запропоновані складові конкурентоспроможності готельного підприємства в формуванні конкурентоспроможності припускають безперервну результуючу діяльність за умови її планування. В таких умовах легко враховувати інтереси інвесторів, підприємств, споживачів, а також оцінювати основні фактори зовнішнього середовища (природні, демографічні, науково-технічні, економічні, політичні, міжнародні) і підсистеми схеми формування конкурентоспроможності готельного підприємства (підсистема організації управління ресурсним забезпеченням, підсистема координації кадрового забезпечення, підсистема мотивації персоналу, підсистема оцінки конкурентоспроможності готельного підприємства, підсистема взаємодії ресурсних потоків готельного підприємства, підсистеми планування і контролю якості готельного продукту).

Структурно схему формування конкурентоспроможності готельних підприємств представлено у вигляді двох взаємопов'язаних внутрішніх механізмів – організаційно-управлінського та економічного.

7. Запропоновано підсистему мотивації співробітників готелю «Фраполлі». В основі змісту підсистеми мотивації співробітників готельного підприємства лежить уявлення про сутність мотивації та закономірності поведінки людини.

Для ефективності функціонування структура підсистеми мотивації співробітників готельного підприємства повинна базуватися на таких складових, як система формальних процедур і правил виконання функціональних обов'язків, призначених для досягнення цілей. У даній підсистемі закладаються уявлення про реальні інтереси, мотиви, потреби працівників готельного господарства, а також способи їх задоволення, значущих цінностях і нормах поведінки.

Дана підсистема мотивації повинна формуватися з урахуванням особливостей її працівників, що включають потреби, мотиви, поведінку, інтереси, установки і ціннісні орієнтири. Це дозволить врахувати існуючу структуру управління (формальні комунікації), фактори, які впливають на підприємство всередині і ззовні, а також сформовані на підприємстві традиції та історичний досвід роботи (неформальні комунікації).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. “Про охорону праці” – № 2694-ХІІ від 14.10.1992 р. зі змінами.
2. ДСТУ ISO 9000–2001 «Система управління якістю. Основні положення»
3. ДСТУ 2925 – 94 Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
4. ДСТУ ISO 9001–2001 Система управління якістю. Вимоги.
5. ДСТУ ISO 9004–2001 Система управління якістю. Настанови.
6. ДСТУ ISO 10011–1–97 Настанови з перевірки систем якості, ч.1. Перевірка.
7. ДСТУ ISO 10011–2–97 Настанови з перевірки систем якості. ч.2.
8. ДСТУ ISO 10011–3–97 Настанови з перевірки систем якості. ч.3.
9. Амирова, М.Г. Проблемы и перспективы развития российских гостиничных цепей [Текст] / М.Г. Амирова // Управление мегаполисом. – науч-теоретич. и аналитич. журнал М. – 2013. - № 4 (34). – С. 99-102.
10. Бортник, Л.В. Організаційні та економічні засади забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу [Текст] : дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 / Л.В. Бортник; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2014. – 200 с.
11. Веб-портал замовлень готельних послуг Booking.com [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.booking.com/index.ru.html?aid=397643>.
12. Газизуллин, Н.Ф. Конкурентоспособность экономики: комплексный подход [Текст] / Н.Ф. Газизуллин, А.Х. Нуруллина // Проблемы современной экономики. – 2010. – №2. – С.532-534.
13. 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.
14. Гейер, Г.В. Управление в условиях инновационной конкуренции : Монография / Г.В. Гейер. – Донецк: Норд-Пресс – ДонГУЭТ, 2006. – 325 с.

15. Градінарова, О. О. Теоретичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємств туристичного бізнесу з використанням рефлексивного підходу [Текст] / О. О. Градінарова // Вісник Донецького університету економіки і права : зб. наук. пр. – Донецьк, 2005. – № 1. – С. 93 – 97.
16. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг в індустрії гостинності [Текст] / Е.А. Джанджугазова. - М.: Academia, 2003. – 185 с.
17. Дмитриченко, О.П. К вопросу применения методики оценки долгосрочной конкурентоспособности предприятий сферы гостиничных услуг [Текст] / О.П. Дмитриченко, А.Н. Крамарев // Техничко-технологические проблемы сервиса. – 2011. – № 1(15). – С. 93-97.
18. Ермолов, М.О. Чем отличается конкурентоспособность фирмы от конкурентоспособности товара. Как продать товар на вашем рынке [Текст] / М.О. Ермолов. — М.: Мысль, 1990. – 364 с.
19. Єпітроп М. С. Система управління якістю послуг у готелях / «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції 12 квітня 2018 р., м Одеса, ОНЕУ 2018. – 678 с., С. 462-465.
20. Экономическая стратегия фирмы [Текст] : учебное пособие / под ред. А.П. Градова. – 2-е изд. испр. и доп. – СПб.: Специальная литература, 1999 – 589 с.
21. Жуков, А.В. Обеспечение конкурентоспособности гостиничных услуг на основе применения инсентив-программ [Текст] : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / А.В. Жуков; Гос. университет упр. – М., 2014. – 172 с. : ил.
22. Иванов, Ю.Б. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия [Текст] / Ю.Б. Иванов [и др.]. - Х.: ХНЭУ, 2004. –2 55 с.
23. Исмаев, Д. К. Міжнародне готельне господарство: по матеріалах зарубіжних публікацій [Текст] / Д. До. Ісмаєв.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.
24. Кондратюков, С.В. Основные подходы к определению и анализа конкурентоспособности организаций на рынке услуг [Текст] / С.В. Кондратюков, Е.С. Стаурский // Омский научный вестник. – 2012, №2 (106). – С.78-82.

25. Косвинцева, Е.Н. Обеспечение конкурентоспособности гостиничного предприятия промышленного центра [Текст] : автореф. дис. ... канд. экон. наук: спец. 08.00.05 / Е.Н. Косвинцева. – М, 2009. – 23 с.
26. Конкурентоспособность гостиничных предприятий. Учебно-методическое пособие [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/04.pdf>. - Загл. с экрана.
27. Коротков, А. М. Конкурентоспособность предприятия: подходы к обеспечению, критерии, методы оценки [Текст] / А. М. Коротков, Ю. Я. Еленева // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – № 6. – С. 59-68.
28. Кузнецова, Н.М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу [Текст] : монографія / Н.М. Кузнецова, С.Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
29. Ларионов, В.А. Транснационализация и развитие мирового рынка услуг и гостиничного бизнеса [Текст] / В.А. Ларионов, И.Н. Ефременко // Middle-EastJournalofScientificResearch. – 2014. – № 19 (2). – Р. 177-183.
30. Лищишин, О.І. Довідник економіста-підприємця (терміни ринкової економіки) [Текст] / О.І. Лищишин. – Львів, «Б.В.», 1992. – 176 с.
31. Лісник, А. Л. Про проблему якості готельних послуг [Текст] / А.Л. Лісник// Готель.- 2006.-№ 4.- с. 10-13.
32. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
33. Мерчанський, В.В. Конкурентоспроможність підприємства та управління стратегією його розвитку [Текст]: [кол. моногр.] / В.В. Мерчанський, В.М. Клочко, І.М. Клочко - Х., 2010. - 156 с.
34. 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.
35. Офіційний сайт готелю «Фраполлі» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://alexandrovskiy.com.ua/>.

36. Офіційний сайт готелю «Лондон» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.london-hotel.com.ua/>.
37. Офіційний сайт готелю «Калифорнія» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://hotelcaliforniaodessa.com/>.
38. Офіційний сайт готелю «Прем'єр Женева готель» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <https://geneva-hotel.phnr.com/ua>.
39. Офіційний сайт готелю «Айвазовський» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://ayvazovsky.com.ua/>.
40. Офіційний сайт готелю «Континенталь» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.continental-hotel.com.ua/>.
41. Петенко, И.В Конкурентные преимущества как основа повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного хозяйства [Текст] / И.В. Петенко // Торговля и рынок: научный журнал: Донецк, 2017. — Вып. № 4 (46), том 1.
42. Портер, М. Международная конкуренция [Текст] : пер. с англ. / М. Портер; под ред. В.Д. Щетинина. — М: МО, 1993. — 896 с.
43. Подлепіна, П.О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств [Текст] / П.О. Подлепіна // Вісник Харківського університету імені В. Н. Каразіна. — 2013. — № 1042. — С. 128-131.
44. Реутов, В. Конкурентоздатність підприємства: критерії, показники і методики оцінювання [Текст] / В. Реутов // Економіка та держава. — 2006. — № 5. — С. 65-67.
45. Семенов В. Ф. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. ХНАДУ. — Х.: ХНАДУ, 2015. — № 2 (9). — С. 127-133.
46. 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.

47. Сидоренко І. О. Критерій якості в конкурентоспроможності підприємств // Вісник ДІТБ : Серія “Менеджмент та маркетинг”. / Наук. ред. Н. Й. Коніщева. – Донецьк, 2002. – № 6., 112с.

48. Ткачова, С.С. Сучасні підходи до визначення сутності поняття «конкуренція» [Електронний ресурс] / С.С. Ткачова // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – Економічні науки. – 2011. – Випуск II (42). Частина I. – Електрон. Текстовые дан. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchtei/2011_2_1/NV-2011-V2_5.pdf. – Загл. с экрана.

49. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. — М. Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ», ЭКМОС, 2003. — 447 с.

50. Тягунова Н.М. Конкурентоспроможність торговельних підприємств [Текст]: монографія / Н.М. Тягунова, В.О. Боїн // ВНЗ Укоопспілки «Полтав. ун-т економіки і торгівлі». — Полтава: РВВ ПУЕТ, 2010. — 154 с.

51. Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность организации в условия кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент [Текст] : монография / Р.А. Фатхутдинов. — М. : Маркетинг, «Дашков и Со», 2002. — 892 с.

52. Фадина Н.В. Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий Самары на основе стратегического подхода [Текст] / Н.В.Фадина, О.А. Байкова // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). — СПб.: Заневская площадь, 2014. — С. 262-264.

53. Чорненька, Н.В. Організація туристичної діяльності [Текст]: навчальний посібник / Н.В. Чорненька. — К.: Атїка, 2006. — 264 с.

54. Чудновский, А.Д. Франчайзинг – эффективная форма управления в гостиничном и туристическом бизнесе [Текст] : монография / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — М.: КНОРУС, 2014. — 210 с.