

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
к.е.н., проф. Герасименко В.Г.

_____ (підпис)

“ ” _____
_____ 2018 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанным бізнесом»
на тему:

«Управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу»

Виконавець:
студент факультету міжнародної економіки
Бориславський Ігор Олегович _____
(підпис)

Керівник:
к.е.н., доцент Іванов А.М. _____
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ В УМОВАХ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ.....	9
1.1. Основні категорії та поняття якості у сфері гостинності.....	9
1.2. Якість як складовий елемент забезпечення конкурентоспроможності послуг.....	23
1.3. Основні інструменти та методологічні аспекти управління якістю послуг в готельному бізнесі.....	28
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «КАЛІФОРНІЯ».....	52
2.1. Загальна характеристика готелю «Каліфорнія» та його послуг..	52
2.2. Система управління в готелі «Каліфорнія».....	60
2.3. Характеристика системи менеджменту якості у готелі «Каліфорнія».....	74
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «КАЛІФОРНІЯ».....	98
3.1. Пропозиції щодо вдосконалення системи якості послуг у готелі «Каліфорнія».....	98
3.2. Оцінка ефективності запропонованих заходів щодо покращення системи якості послуг у готелі «Каліфорнія».....	112
ВИСНОВКИ.....	117
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	120
ДОДАТКИ.....	127

ВСТУП

Актуальність теми. Серед багатьох економічних та соціальних проблем, які вирішуються у суспільстві, проблема якості набуває особливого значення, в ній знаходить відображення ефективність виробництва, ступінь задоволення потреб споживачів, розвиток зовнішньоекономічних зв'язків.

Відродження та розвиток економіки України невід'ємно пов'язані з підвищенням конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, насиченням споживчого ринку продукцією та послугами високої якості. При цьому стратегічну роль відіграють підприємства готельного господарства, які в Україні на сьогоднішній день вважаються одними із найбільш перспективних і успішно розвинених напрямків бізнесу. Виробництво продукції та надання послуг високої якості сприяє зниженню витрат на виробництво та їх надання, економії суспільної праці, кращому використанню сировинних ресурсів, більшій ефективності виробництва тощо. Забезпечення та підвищення якості послуг готельного господарства є складною проблемою, яка включає технічні, економічні, соціальні, політичні та правові аспекти. Вирішення цієї проблеми вимагає кваліфікованого персоналу, спроможного організувати роботу в сфері управління якістю на підприємствах індустрії гостинності.

Проблема менеджменту якості була актуальна на всіх етапах функціонування української економіки, але особливу значимість вона набуває в період переходу вітчизняної економіки до стійкого розвитку. У теперішній час підвищення рівня якості послуг є основною стратегічною задачею українських готелів. Головною причиною слід назвати зростаючу конкуренцію на внутрішньому та світовому ринках, що призводить до необхідності більш активного застосування та розвитку систем управління якістю (СУЯ) на основі міжнародних стандартів ISO серії 9001.

Особлива роль у вирішенні питань забезпечення та підвищення якості належить організації управління якістю на підприємстві готельного

господарства, створенню та впровадженню систем управління якістю, аспектам економічного управління якістю на підприємстві, сучасним інструментам та технологіям забезпечення якості на підприємствах гостинності тощо.

На підставі вищевикладеного необхідно зазначити, що проблема вдосконалення процесів управління якістю на українських підприємствах гостинності є актуальною, що підтверджує вибір теми кваліфікаційної роботи.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз сучасного стану системи управління якістю послуг в готелі «Каліфорнія» (місто Одеса) та розробка пропозицій щодо підвищення ефективності якості.

Для досягнення поставленої мети вирішено комплекс взаємопов'язаних **завдань**:

- дослідити теоретичні аспекти якості та конкурентоспроможності в умовах ринкової економіки;
- провести оцінку системи управління якістю послуг у готелі «Каліфорнія»;
- розробити заходи щодо підвищення ефективності системи управління якістю послуг в готелі «Каліфорнія» та визначити їх економічну ефективність.

Об'єктом дослідження є процес удосконалення якості послуг в готелі «Каліфорнія»

Предметом дослідження є теоретичні положення, методичні підходи та методи системи управління якістю послуг підприємств готельного господарства.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі використано системний підхід, аналіз і синтез, абстрактно-логічний, економіко-статистичний, графічний, методи аналізу і синтезу тощо.

Джерельна база. Враховуючи інноваційний підхід до реалізації сталого розвитку на основі принципів менеджменту якості,

представляється необхідним вивчення фундаментальних і прикладних праць вітчизняних і зарубіжних вчених, які внесли великий вклад у розробку проблем управління якістю. Серед даних досліджень можна виділити роботи вчених Ю.П. Адлера, В.Я. Белобрагіна, Г.К. Бедрадіної, В.В. Брагіна, В.В. Бузирьова, В.Н. Войтоловського, Е.А. Горбашко, С.Д. Ильєнкової, Б.В. Прикіна, М.Г. Таратути та інших, а також зарубіжних авторів: Е. Демінга, Дж. Джуран, К. Ісікава, Т. Конті, Ф. Котлера, М. Мескона, М. Портера, А. Фейгенбаума, Дж. Харрінгтона, Д. Чампі та інших.

У даних роботах значною мірою закладені фундаментальні основи для розробки систем менеджменту якості. Таким чином, теоретична та практична значимість проблеми формування системи управління якістю як стратегічного підходу до сталого розвитку організації та її недостатня розробленість в сучасних умовах визначають актуальність дослідження.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вдосконалена система менеджменту якості у готелі «Каліфорнія» дозволить збільшити платоспроможний попит на послуги підприємства, яке позитивно вплине на рівень збуту та на показники ефективності діяльності готелю.

Апробація результатів дослідження. Метеріали були автором обговорені під час IV Міжнародної науково-практичної конференції у Болгарії «Бъдещитте изследвания-2018» [5], круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» [6, 7], Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції розвитку економіки у 2018 році: аналітичний та теоретико-методологічний аспекти (м. Одеса) [8], «Магістерські читання ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика» [9].

Обсяг і структура роботи. Робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури (74 джерела) та додатків (9). В тексті наведено 18 рисунків та 26 таблиць. Загальний обсяг роботи складає 125 с. (без врахування додатків).

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено узагальнення теоретичних положень та запропоновано практичні рекомендації щодо управління якості послуг готельного господарства. Проведені дослідження підтверджують актуальність обраної теми, а результати роботи дозволили зробити наступні висновки:

1. Готель «Каліфорнія» є підприємством, що належить до готельного бізнесу та надає послуги розміщення гостей. Найважливішим компонентом в даному виді діяльності є організація системи менеджменту якості продукції.

2. Розробка та вибір альтернативних варіантів виробничих програм здійснюється у двох взаємопов'язаних між собою сферах. Перша включає стратегічні напрямки діяльності компанії: інноваційний, інвестиційний напрямок, енергозберігаюча, соціальна, екологічна політика. Друга сфера включає основне і допоміжне виробництво, при цьому акцент робиться на проектування та на підвищення ефективності використання виробничого потенціалу, як основного виду діяльності підприємства.

3. В залежності від поставленої мети та завдань формуються різні контури управління, що об'єднують підсистеми різних рівнів в єдину цільову ланцюжок. Для більш ефективного управління виробничим потенціалом готелю може бути виділений контур типу: «інноваційна політика - інвестиційна політика - екологічна політика - проектування - виробничий процес».

4. В цілому для покращення фінансового стану, а також для підвищення ефективності функціонування, слід рекомендувати в готелі «Каліфорнія» наступне:

- по-перше, для збільшення рентабельності виробництва необхідно проводити роботу в напрямку зниження темпів зростання собівартості послуг в порівнянні з темпами зростання виручки;

- по-друге, необхідно і на далі поступово збільшувати обсяг своїх послуг;

- по-третє, необхідно розширювати асортимент послуг, що надаються, шукати нові шляхи застосування ресурсів.

- по-четверте, розширення обсягів надаваних послуг пов'язане із збільшенням потреби у фінансових, матеріальних і трудових ресурсах;

- удосконалити систему управління якістю (12,5% показників розділів 6-10 ДСТУ ISO 9001:2015).

5. Створення системи менеджменту якості, що відповідають міжнародним стандартам не тільки підвищить ефективність і конкурентоспроможність підприємства, а й рівень задоволеності клієнтів і платоспроможний попит на вироблені послуги.

6. В рамках системи управління якістю запропонована модель виробничого процесу, що враховує специфічні особливості при здійсненні робіт на стадіях: «укладення договору та техніко-економічне обґрунтування», «виробничий процес» і «готова продукція» з внесенням в кожен етап вимог сталого розвитку. У запропонованих блок-схемах визначені матеріальні та інформаційні потоки, точки ризику, в яких при необхідності проводиться контроль та коригувальні дії. Визначено взаємозв'язки між процесами, які дозволяють виявити невідповідності між операціями, процедурами і обґрунтувати необхідність реструктуризації процесів, спрямованої на підвищення ефективності бізнесу організації в цілому.

7. На основі дослідження підходів до вимірювання та оцінки показників результативності та ефективності процесів розроблена система оцінних показників, що відповідає вимогам процесного підходу до управління якістю. Показники ефективності системи менеджменту якості визначаються ефективністю процесів, але не є їх сумою, що обумовлюється емерджентним системи організації, яка проявляється як в

оцінці ефективності системи менеджмента якості в цілому, так і в показниках ефективності процесів.

8. У цьому зв'язку можна запропонувати дві основні групи показників ефективності та результативності системи менеджмента якості: показники ефективності внутрішніх процесів, з точки зору виконавців; показники, що характеризують задоволеність споживачів.

9. Для забезпечення колегіальності керівництва в організації представляється доцільним створення Координаційної ради з побудови, впровадження та функціонування системи менеджменту якості. Для безпосередньої організації цієї роботи необхідно створення служби якості, основними завданнями якої є: ідентифікація процесів, які виконуються в організації та СУЯ; документування СУЯ; визначення відповідальності та повноважень у системи менеджмента якості; відстеження, виявлення та реєстрація проблем, пов'язаних з якістю продукції; оцінка функціонування процесів менеджменту; аналіз функціонування СУЯ та процесів; визначення і проведення коригувальних та попереджувальних дій в процесах життєвого циклу продукції та процесах менеджменту; діяльність з поліпшення, у тому числі визначення напрямів, планування, контроль та оцінка результатів, планування подальшої діяльності.

10. Проведений розрахунок дозволяє стверджувати, що вдосконалення системи менеджменту якості послуг в готелі «Каліфорнія» дозволить збільшити платоспроможний попит на полути компанії, що позитивно вплине на рівень збуту і, відповідно, показники ефективності діяльності організації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.С. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация: учебное пособие / С.И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – К., 2006. – 438 с.
3. Банківський Р. Управління якістю: навчальний посібник / Р. Бичківський. – Л., ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 329 с.
4. Бондарь Г. Технологии, маркетинг, сервис – последовательность нового уровня / Геннадий Бондарь // Отельер&Ресторатор. – 2015. – №1. – С. 26-30.
5. Бориславський І.О., Іванов А.М. Збереження архітектури історичних готелів міста Одеса / І.О. Бориславський, А.М. Іванов // Матеріали за IV Міжнародна научна практична конференція ["Бъдещитте изследвания-2018"], Volume 5. Икономики. - Болгарія. - 2018. - С. 49-52.
6. Бориславський І.О. Інновації та реновації як сучасна умова функціонування підприємств ресторанного господарства м. Одеси / І.О. Бориславський // Матеріали круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Одеса: ОНЕУ, 2018 [Електронний доступ: dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204]. - С. 627-629.
7. Бориславський І.О. Маркетингові механізми розвитку ресторану «MAFIA» / І.О. Бориславський // Матеріали круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Одеса: ОНЕУ, 2018 [Електронний доступ: dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204]. - С. 512-516.

8. Бориславський І.О., Іванов А.М. Використання Інтернет-реклами в готельному господарстві / І.О. Бориславський, А.М. Іванов // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції розвитку економіки у 2018 році: аналітичний та теоретико-методологічний аспекти», Одеса: ОНУ ім. І. Мечникова. – 235 С.
9. Бориславський І.О. Сучасні аспекти створення нового готелю / І.О. Бориславський // Магістерські читання - 2. - Миколаїв: ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика, 2018. - 186 с.
10. Бортник Л.В. Організаційні та економічні засади забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу /Л.В. Бортник// Науковий вісник НЛТУ України. – Львів: – № 25(14). – 2014 – С. 187 – 195.
11. Буряков Т.В. Сучасні тенденції розвитку ринку готельних послуг України / Т.В. Буряков // Наука в житті сучасної людини: матеріали Міжнар. наук, симпозіуму (18-25 лютого 2013 р.), 2013. – С. 114 – 128.
12. Бутко М.П. Виробничий менеджмент: підручник / М.П. Бутко. – К.: ЦУЛ, 2015. – 400 с.
13. Волков Ю. Ф. Економіка гостиничного бізнесу / Волков Ю.Ф. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 123 с.
14. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств на ринку туристичних послуг / С.П. Гаврилюк // Регіональна економіка. – 2010. – № 4. - С. 104 – 111.
15. Гарипов В. Информация о категории гостиницы / Владимир Гарипов // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2013. – №3. – С. 14-17.
16. Головка О.М. Організація готельного господарства: навчальний посібник. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
17. ГОСТ30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).
18. Готелі Одещини [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.odessapassage.com>

19. Готельний бізнес України: фактори розвитку. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http:// www.maygerconsulting.com](http://www.maygerconsulting.com)
20. Гурова Д.Д. Якість надання готельних послуг в індустрії туризму / Д.Д. Гурова // Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 5 міжнародна науково-практична конференція. 2011. – С. 68 – 70.
21. Давидов А., Барабанов В., Судов Е. CALS-технології: основні напрямки розвитку// Стандарти та якість. 2002. – № 7.
22. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
23. ДСТУ 3413-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції» Чинний від 04.01.1997 р.
24. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
25. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
26. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
27. ДСТУ ISO 9001-2015 «Системи управління якістю. Вимоги» Чинний від 2016 р.
28. ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги» Чинний від 10.01.2001 р.
29. ДСТУ ISO 9004-2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності №» Чинний від 10.01.2001 р.
30. Економіка туризму: навчальний посібник / О.С. Камушков, В.О. Ткач, С.М. Журавльова, О.В. Шевченко. – Дніпропетровськ: «Акцент ПП», 2012. – 192 с.
31. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. №3161–IV.
32. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999р. №1328–XIV.

33. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., №24.
34. Зіміна Г.К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000. – К.: Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. – 256 с.
35. Іванова Л. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг: навчальний посібник / Л. Іванова, О. Музика. – Львів: «Магнолія 2006», 2012. – 226 с.
36. Інструкція Державного комітету з туризму «Про порядок видачі суб'єктам підприємства спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг» від 27 липня 1994 р. №79.
37. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: підручник / Л.С. Кириченко, А.А. Самойленко. – Х.: Вид-во «Ранок», 2009. – 240 с.
38. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник / Н.Є. Кудла. – К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 328 с.
39. Лук'янов В. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навчальний посібник / В. Лук'янов, Г. Мунін. – К.: Кондор, 2012. – 346 с.
40. Лук'янов В.О. Маркетинг туристичного бізнесу: навчальний посібник / Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. – К.: Кондор, 2012. – 336 с.
41. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства / А.А. Мазаракі. – К.: Хрещатик, 2009. – 800 с.
42. Малюк Л.П., Кононенко Т.П. Організація виробництва на підприємствах. Навчальний посібник / Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко. – Полтава, ПУСКУ, 2010. – 254 с.
43. Мальська М. Організація готельного обслуговування: підручник / М. Мальська, І. Пандяк, Ю. Занько. – Київ: Знання, 2011. – 366 с.

44. Мальська М.П. Економіка туризму: теорія та практика: підручник. / М.П. Мальська, М.Й. Рутинський, С.В. Білоус, Н.Л. Мандюк. – К.: Центр учбової літератури, 2014. – 544 с.
45. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
46. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес; теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, В.В. Худо. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
47. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: підручник / Н.В.Мережко.– К.: 2008. – 298 с.
48. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: навчальний посібник / В.Г. Топольник, М.А. Котля. – Львів: «Магнолія-2006», 2009. – 212 с.
49. Орлова О. Дорогим гостям – дорогая «оправа» / Олеся Орлова // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2014. – №1. – С. 28-30.
50. Основи стандартизації та сертифікації: підручник для студентів вищ. навч. закл. / О. М. Величко, В. Ю. Кучерук, Т. Б. Гордієнко, В.М.Севастьянов. За заг. ред. О.М.Величка. – Херсон: Олді-плюс, 2013. – 364 с.
51. Офіційний сайт готелю «Каліфорнія» [Електроний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.HotelCaliforniaOdessa.com](http://www.HotelCaliforniaOdessa.com)
52. Палеха Ю.І. Менеджмент персоналу: навчальний посібник / Ю.І. Палеха. – К.: Ліра-К. – 2015. – 346 с.
53. Панченко Ю.В., Лугінін О.Є., Фомішин С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму: навчальний посібник/ Ю.В. Панченко, О.Є. Лугінін, С.В. Фомішин. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2013. – 342 с.
54. Проблеми розвитку туризму і готельного господарства: регіональний аспект: монографія / за заг. ред. І. М. Писаревського; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 276 с.

55. Прокопенко Н. Фінансово-економічний механізм управління діяльністю готельних підприємств: монографія / Н. Прокопенко, М. Виклюк, Н. Бакеренко. – Львів: Ліга-Прес, 2013. – 192 с.
56. Решетняк Е. Современные методы управления предприятием сферы услуг. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
57. Ринок туристичних послуг [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_rtp13.htm.
58. Скрипко Т. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник / Т. Скрипко, О. Ланда. – Львів, 2012. – 300 с.
59. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2012. – 446 с.
60. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.booking.com>
61. Сусол Н.Я. Нормативно-технічні та практичні заходи забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства: монографія / Н. Я.Сусол. – Львів: Ліга-Прес, 2012. – 164 с.
62. Ткаченко Т.В. Методичні основи розробки системи якості послуг у готельних підприємствах / Т.В. Ткаченко, М.К. Новак // Вісник КНТЕУ. – 2011. – № 9. – С. 61 – 68.
63. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посібник (практикум) / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – К.: КНТЕУ, 2013. – 300 с.
64. Ткаченко Т.І. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу./ Ткаченко Т.І., Мельниченко С. В., Бойко М. Г.; за заг. ред. Мазаракі А. А. – К.: КНТЕУ, 2010. – 596 с.
65. Ткаченко Т.І. Удосконалення механізму управління якістю послуг в готельному господарстві / Т.І. Ткаченко, М.В. Новак // Вісник ДІТБ. – 2009. – № 7. – С. 145 – 151.
66. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.:КНТЕУ, 2006. – 234 с.

67. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник / В.Г. Топольник. – Львів: «Магнолія 2006», 2015. – 328 с.
68. Туризм и гостиничный бизнес. Индустрия гостепреимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua>.
69. Туризм как вид деятельности: [Электронный ресурс] / Зорин И. В. – Режим доступа: <http://tourlib.net/>
70. Тягунова Н.М. Основи організації туристичного бізнесу: навчальний посібник / Н.М. Тягунова. – К.: ЦУЛ, 2014. – 130 с.
71. Шершньова З.Є. Стратегічне управління: навч. посіб. для самост. вивч. дисц. / Шершньова З. Є., Об орська С. В., Ратушний Ю. М. – К.: КНЕУ, 2001. – с. 232.
72. Шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства / Щьоголев І. В. // Сталий розвиток економіки. – 2012. – №5. – С. 113 – 116.
73. Як виміряти конкурентоспроможність готельних послуг / Скобкин С. С. // Парад готелів. – 2005. – №3. – С.24 – 30.
74. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 416 с.