

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 освітньо-кваліфікаційного рівня магістр
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанным бізнесом»
на тему:

«УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ»

Виконавець:
Студент групи 60М
Свердлов Ігор Вікторович

_____ (підпис дипломника)

Керівник:
к.е.н., доцент Іванов А.М.

_____ (підпис керівника)

Одеса 2018 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ.....	8
1.1. Поняття та функції управління готелем.....	8
1.2. Особливості побудови управлінських структур готелю.....	22
1.3. Специфіка управління основними службами готелю	37
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ УПРАВЛІНСЬКО-ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «КАТЕРИНА ІІ».....	63
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Катерина ІІ».....	63
2.2. Аналіз показників діяльності готелю «Катерина ІІ».....	88
2.3. Аналіз конкурентного середовища готелю «Катерина ІІ».....	91
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «КАТЕРИНА ІІ».....	99
3.1. Рекомендації щодо вдосконалення моделі управління готелем «Катерина ІІ».....	99
3.2. Розробка готельного кластеру для готелю «Катерина ІІ».....	107
ВИСНОВКИ.....	117
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	122
ДОДАТКИ.....	129

ВСТУП

Сучасний кризовий стан економіки України став наслідком загальної кризи управління народним господарством яка проявилася, перш за все, у недосконалоості ринкових перетворень, що пов'язано, в основному, з пасивним впливом держави на процеси їх формування і становлення. Тому постала необхідність активізації ролі держави у формуванні ринкового механізму, регулюванні і управлінні як всім народногосподарським комплексом країни, так і окремими напрямками діяльності, до яких належить і готельне господарство.

Удосконалення системи управління готельним господарством нерозривно пов'язана з вирішенням проблем, що постали перед усією системою управління соціально-економічним розвитком України у період становлення ринкових відносин.

Готельне господарство становить основну складову частину туризму, який є однією з найбільш прибуткових сфер діяльності, про що свідчить аналіз структури надходжень від туризму у країнах Європи. За даними ВТО 32% припадає на надходження від розміщення, 25% - від харчування і напоїв, 9% - від розваг, 6% - від внутрішнього транспорту, 24% - від торгівлі та решта - 4% - від інших напрямків діяльності [54].

Важливим фактором розвитку готельного господарства є ефективно обрана система управління підприємством, впровадження новітніх форм і методів ведення готельним бізнесом, що дає змогу країнам, навіть тим, що вважаються обмеженими природними ресурсами, посідати значне місце на світовому туристичному ринку за обов'язкової умови активної державної підтримки цієї сфери діяльності.

Проблеми управління та організаційно-економічні механізми підвищення ефективності функціонування готельного бізнесу в регіонах України в умовах ринкових трансформацій є актуальними і перспективними для досліджень. Зокрема йдеться про необхідність та

доцільність створення в Україні нових форм господарювання в готельному бізнесі, фахове управління готельними підприємствами з боку управлінських компаній - готельних операторів тощо. Отже, вирішення проблем, пов'язаних із підвищенням ефективності управління готельного бізнесу у контексті сучасних концепцій конкурентних переваг є актуальним і має важливе практичне значення. Потреба у розв'язанні перелічених завдань зумовила тему, визначила мету та завдання випускової роботи, обґрунтувала її актуальність тощо.

Мета: поглиблення теоретичних знань та розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи управління готелем в сучасних умовах господарювання.

Основними **завданнями** кваліфікаційної роботи магістра є:

1. Систематизувати науковий матеріал щодо теоретичних основ управління готельним господарством.
2. Дослідити особливості управлінсько-господарської діяльності готелю «Катерина II».
3. Надати рекомендації щодо вдосконалення управління готелем «Катерина II».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є функціонування організаційної структури управління готелем «Катерина II».

Предметом дослідження є особливості функціонування та складові системи управління досліджуваного готелю.

Методи дослідження. Теоретичну основу кваліфікаційної роботи складають фундаментальні положення готельної справи, дослідження вітчизняних і закордонних учених щодо особливостей та удосконаленням управління готелів. При виконанні дослідження залежно від конкретних задач використано наступні методи: метод історичного та логічного аналізу, метод структурного аналізу, графічний метод, метод синтезу тощо.

Вихідною інформацією у здійсненні досліджень є дані статистичних

довідників і бюлетенів Державного комітету статистики України, вітчизняні та закордонні періодичні видання, результати авторських спостережень за діяльністю підприємств, що надають послуги з тимчасового розміщення.

При написанні кваліфікаційної роботи нами були використані роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, які в своїх наукових працях досліджували теоретичні питання управління готельним господарством: Ю. Волков, Л. Єрохіна, Н. Кабушкін, Ю. Карягін, І. Мініч, Г. Мунін, О. Мусакін, Л. Нечаюк, Х. Роглев, А. Саак, І. Свида, В. Федорченко, О. Чудновський О. Березін, М. Барна, В. Герасименко, С. Галасюк, М. Мальська, К. Наймарк, С. Нездойминов, Т. Ткаченко, О. Шикіна, Г. Бедрадіна [12, 13, 29, 31, 32, 37, 38, 40, 41].

Практичне значення отриманих результатів. Практична цінність одержаних результатів роботи полягає у розробці рекомендацій щодо вдосконалення управлінських рішень в господарській діяльності міні-готелю «Катерина II», що розташований у м. Одеса.

Апробація результатів. Основні результати дослідження викладено автором в тезах Міжнародних науково-практичних конференцій [67, 68].

Обсяг і структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Робота містить 20 таблиць, 11 рисунків, список використаної літератури складається із 72 найменування. Загальний обсяг роботи 132 с.

базується на таких принципових положеннях: інноваційна орієнтованість регулювання готельного комплексу, взаємодія на регіональному рівні, організація саморозвитку, оцінка ефективності рішень і технологій їхнього виконання. Результати запропонованої розробки з управління розвитком готельного кластеру дають можливість підсилити ефект управління за рахунок інтеграції інноваційних складових розбудови та узгоджених дій щодо використання територіальної інфраструктури туризму.

ВИСНОВКИ

У сучасних умовах відбувається подальше вдосконалення управлінської діяльності, викликане прискореним науково-технічним прогресом, науково-технічною революцією. Разом з тим виникла необхідність вивчення форм і методів управління на рівні основної господарської ланки - організації. Використання досвіду на вітчизняних підприємствах одна з найважливіших завдань.

У даній випускній роботі розглянута організаційна модель управління в готелі «Катерина II» та запропоновані шляхи щодо її удосконалення.

Існують декілька підходів до організації управління готельним комплексом: процесний підхід передбачає управління як безперервну серію взаємозв'язаних управлінських функцій; при системному підході готельний комплекс розглядається як сукупність взаємозалежних елементів, таких як люди, структура організації, завдання і технології, які орієнтовані на досягнення різних цілей в умовах змінного зовнішнього середовища; ситуаційний підхід базується на тому, що застосування різних методів управління готельним комплексом визначається ситуацією. Оскільки на готельний комплекс впливає безліч внутрішніх і зовнішніх чинників, не може бути єдиного ефективного способу управління.

Досліджуваний в роботі готель «Катерина II» має лінійну структуру управління. Всього в готелі 33 номери: «економ», «стандарт» з 1 або 2 окремими ліжками, «напівлюкс звичайний» і «твін», а також покращені «апартаменти». Максимальне завантаження готелю - 72 особи. Загальна площа номерного фонду - 789,0 м. кв. Цінова політика на проживання коливається від 670 до 1810 грн. Найвищий рівень завантаження готелю спостерігається у літній період, а саме у червні - серпні, і становить 100%. Найнижчий рівень завантаження спостерігається у лютому та листопаді, а саме - 55% та квітні - 58%. У інші місяці рівень завантаження закладу тримається на середньому рівні. Середньорічний рівень завантаження

готелю у 2017 році становив 79%. доходи готелю у 2017 році порівняно з 2016 роком збільшились, проте сезонність надходжень не змінилась. Так, найбільша кількість доходів приходить на літній сезон, це пояснюється напливом туристів до міста.

За штатним розписом в готелі 20 працівників. Найбільшу частку в структурі займають основні працівники готелю. Частка основних працівників складає 40% загальної чисельності співробітників. Частка керівників підприємства - 35% загальної кількості працівників. Стиль управління персоналом готелю «Катерина II» - демократичний.

Фінансовий стан підприємства у 2017 році в порівнянні з попередніми роками покращився за рахунок збільшення доходу від реалізації послуг. Дохід від реалізації збільшився у 2017 році в порівнянні з 2015 роком на 471,8 тис. грн., або на 95,7%. Також ми спостерігаємо збільшення витрат у 2017 році у порівнянні з 2015 роком на 320,6 тис. грн., або на 72,2%. Але зростання доходів більше, ніж зростання видатків, що позитивно впливає на фінансовий стан роботи готелю. Чистий прибуток підприємства у 2017 році в порівнянні з 2015 роком збільшився на 172,6 тис. грн., або майже в 1,7 разів. При цьому розмір прибутку на гривню реалізованих послуг збільшився на 7,7 пункти порівняно з 2015 роком.

Ефективність діяльності підприємства у 2017 році збільшилась у порівнянні з 2016 роком. Даний висновок підтверджується збільшенням загальної рентабельності на 25,94%, рентабельності реалізації послуг на 32,38%, чистої рентабельності продажу на 15,87%, рентабельності продажу від основної операційної діяльності на 17,31%. Якщо в попередньому році на 1 грн. чистого доходу приходилось 17,72 коп. прибутку від основної операційної діяльності, то в звітному році вже 35,03 коп. Збільшення рентабельності продажу від основної операційної діяльності відбулося за рахунок збільшення прибутку від основної операційної діяльності на 237,2 тис. грн. Також в звітному році

спостерігається збільшення повної собівартості реалізованих послуг на 158,8 тис. грн.

Потенційними конкурентами для готелю «Катерина II» можуть виступати: готель «Гостинний двір», готель «Гермес», готель «Роял Стріт» та «Amstrdam». Всі ці готелі можуть виступати конкурентами завдяки: 1) знаходяться в радіусі 1,0 км від готелю «Катерина II»; 2) мають «***»; 3) всі є міні-готелями. Комфортність готелю «Катерина II» за кількісним показником порівняно з готелями-конкурентами майже не відрізняється, що знижує рівень конкурентності готелю. Тому слід дуже швидко знаходити певну вільну нішу та покращувати ефективність діяльності. Аналізуючи цінову політику готелю «Катерина II» та його конкурентів, бачимо, що ціни в готелі найнижчі серед потенційних конкурентів. Тому, за цим показником готель «Катерина II» є явним конкурентом серед інших аналогічних досліджуваних готелів.

Виходячи з виявлених проблем існуючої в готелі моделі управління, вважаємо за доцільне:

1. Організаційну структуру управління готелем «Катерина II» залишити незмінною, тобто, лінійною.
2. В готелі запровадити 2 робочі зміни – денну та нічну. З 9.00 до 21.00.
3. Прийняти на посаду бухгалтера з постійним працевлаштуванням. Змінити назву посади «головний бухгалтер» на «бухгалтер».
4. Створити єдину службу харчування, до якої ввести посади: шеф-кухаря, кухаря, посудомийниці, бармена, офіціанта, прибиральниці. Пропонуємо, щоб очолив цю службу адміністратор служби харчування (буде одночасно виконувати обов'язки адміністратора зали). Таким чином, звільнити від вертикального керівництва шеф-кухаря. Створення даної посади покращить роботу підприємства, оскільки дана особа безпосередньо буде займатись управлінням ресторану, що дозволить виконувати шеф-кухарю свої обов'язки, не відволікаючись на управління.

5. До штатного розпису ввести нові штатні одиниці:

- швейцар + 1 посада;
- покоївка +2 посади;
- посудомийниця + 1 посада;
- бармен + 1 посада;
- офіціант + 2 посади;
- охоронець + 1 посада;
- бухгалтер + 1 посада.

Таким чином, штат збільшиться на 9 посад.

6. Для спрощення функціонування системи служб готелю слід виділити кожен відділ окремо залежно від передбачуваних функцій та завдань, які він виконує. Таким чином, необхідно призначити менеджера кожного з відділів, який безпосередньо буде звітувати перед власником: 1) менеджер служби прийому та розміщення (замість завідувача); 2) менеджер служби харчування; 3) бухгалтер.

7. Ввести посаду інженера, сантехніка, працівника ІТ. Ці працівники будуть виконувати певний обсяг роботи за необхідністю та з оплатою за виконану роботу (без введення в штатний розпис як основного працівника).

8. Для поліпшення якості наданих послуг необхідно застосовувати мотивацію працівників.

9. Ввести службу безпеки з 1-єю ставкою. На посаду прийняти 2-х офіцерів запасу.

Після внесених нами змін до штатного розкладу збільшиться кількість працівників з 20 до 29 та фонд оплати праці на місяць буде дорівнювати 1860000 грн., тобто збільшиться у порівнянні з існуючим на 523200 грн. (або на 28,12%). Керівники складуть 24,1% від загальної кількості працівників. Основні працівники - 72,4%. До структури персоналу введено штатна одиниця - техслужба. До фонду заробітної плати на рік закладено постійну суму - 4000 грн. Вона буде розподілятися

за необхідністю між оплатою за роботу, виконану разово (ремонт ліфту, сантехніки, електрики і т. п.).

Для удосконалення системи управління готелем нами запропоновано створення та функціонування готельного кластеру «Катерина II».

Алгоритм створення має включати такі кроки:

1. Ідея створення кластеру.
2. Визначення учасників та переговори з ними.
3. Орієнтуючись на позитивний результат переговорів, визначення заходів комунікативної політики та створення Концепції кластеру.
4. Визначення умов, цілей, завдань та шляхів фінансування.
5. Проведення спільних заходів з учасниками кластеру.
6. Оцінка ефективності діяльності.
7. При прийнятті рішення про ефект від діяльності, розвиток кластеру та залучення нових учасників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамов В. Підприємства, малий бізнес і ринкова конкуренція / В. Абрамов, М. Родомисельський // Економіка України. - 2014. - № 2. - С. 67-72.
2. Аветісова А.О. Підприємства харчування в системі туризму: монографія / А.О.Аветісова, С.В.Сорока. - Донецьк: ДонДУЕТ, 2012. - 165 с.
3. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – Київ: Знання України, 2012. - 319с.
4. Андренко І.Б. Менеджмент туризму: навч. посібник / І.Б. Андренко, О.М. Кравець, І.М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків: ХНУМГ, 2014. - 402 с.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие: 3-е изд. / С. И. Байлик - Киев: Дакор, 2008. - 288 с.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик - Киев: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2015. - 208 с.
7. Балацька Н.Ю. Імідж як фактор конкурентоспроможності готельного підприємства / Н.Ю. Балацька, Д.М. Кушнір // «Молодий вчений». - № 11 (38). - 2016. - С. 551-554.
8. Большой глоссарий терминов международного туризма / под ред. М.Б. Биржакова и В.И. Никифорова. - СПб.: «Издательский дом Герда», Невский Фонд», 2005. - 907с.
9. Борисов Ю.Н. Маркетинг в туризме / Ю.Н. Борисов - Москва: Академия, 2006. - 152 с.
- 10.Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер / Пер. с англ. - Москва: Аспект-Пресс, 2015. - 254 с.
- 11.Войчак А.В. Конкурентні переваги підприємства: сутність і класифікація / А.В. Войчак, Р.В. Камишніков // Маркетинг в Україні. - 2005. - № 2. - С. 50-53.
- 12.Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Ю.Ф. Волков. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 352 с.

13. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф. Волков - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 384 с.

14. Гейкл П. Вчись аналізувати ринок / П. Гейкл, П. Джексон / Пер. з англ. - Львів: Сейбр - Світло, 2013. - 270 с

15. Герасименко О. В. Основи туристського бізнесу: навчальний посібник / В. Герасименко. - Одеса: Чорномор'я, 2007. - 160 с.

16. Герасименко О.В. Оцінка конкурентоспроможності готельного господарства крупного міста на основі матричних методів стратегічного аналізу / О.В. Герасименко // Экономика и управление. - 2009. - № 6. - С. 64-69.

17. Готелі та інші місця для тимчасового проживання [Електронний ресурс]. - Режим доступу - <http://www.od.ukrstat.gov.ua>

18. Готелі та інші місця для тимчасового проживання Одеської області: статистичний збірник. - Одеса: Головне управління статистики в Одеській області, 2016. - 68 с.

19. Григорук Н. Приїхати до України можуть не лише заможні люди / Н. Григорук // Галицькі контракти. - 2007. - № 10. - С. 36.

20. Давидюк Ю.В. Стратегічні підходи до підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу / Ю.В. Давидюк, К.М. Шокот // Електронне фахове видання Мукачівського державного університету. - Серія: Економіка і суспільство. - 2016. - Випуск № 7/ 2016. - С. 266-272.

21. Дайновський Ю.А. Ефективні рішення в мікроекономіці: 505 прийомів бізнесу / Ю.А. Дайновський - Львів: Ініціатива, 2007. - 160 с.

22. Джанджугазова Е.А. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. - Москва: Академия, 2013. - 297с.

23. Довбуш Р.А. Управління конкурентоспроможністю підприємств: підручник / Р.А. Довбуш, Л.А. Зозуля. - Харків: Вид-во «Основа», 2013. - 252 с.

24. Должанський І.З. Конкурентоспроможність підприємства:

підручник / І.З. Должанський, Т.О. Загорна. - Київ: Вид-во ЦУЛ, 2006. - 384 с.

25. Дорогунцов С.І. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / за ред. С.І. Дорогунцов - Київ: Ліра-К, 2014. - 325 с.

26. Дубинина Т.И. Зарубежный опыт малых гостиниц. / Т.И. Дубинина, А.О. Яворская - Москва: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. - 78 с.

27. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие для студентов вузов. / А.П. Дурович. - Минск: Новое знание, 2013. - 502 с.

28. Ефремчев М. Семантика, дефиниции в терминологическом аппарате в сфере туризма / М. Ефремчев // Маркетинг. - 2013. - № 2. - С. 88-102.

29. Зорин Е.В. Туризм и отраслевые системы: учебник / Е.В. Зорин, П.А. Виноградов, Е.Н. Ильина. - Москва: Финансы и статистика, 2014. - 178 с.

30. Иванов А.М. Основи розробки регіональних інвестиційних програм у сфері туризму / А.М. Иванов // Університетські наукові записки. Часопис Хмельницького університету управління та права. - 2010. - №3 (35). - С. 243-251.

31. Иванов А.М. Нестандартні маркетингові пропозиції як індивідуальність готелю / А.М. Иванов // Матеріали 7-ї Міжнародної н-п конференції «Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики», Одеса, Атлант, 2018. - С.150-153.

32. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск: ООО «Новое знание», 2012. - 180 с.

33. Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування / В.Д. Карпенко, А.Л. Рогова, В.Г. Шкарупа, О.І. Положишникова. - Київ: НМЦ Укоопосвіта, 2013. - 248 с.

34. Леонт'єва А.Ю. Дослідження можливостей використання

існуючих методів оцінки конкурентоспроможності для готельних підприємств / А.Ю. Леонт'єва, К.А. Рудакова // Науково-технічний збірник. - 2012. - № 102. - 503 с.

35. Лукьянова Л.Г. Рекреационные комплексы / Под ред. В.К.Федорченко: Київ: Вища школа, 2004. - 301 с.

36. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. - Москва: ПрофОбразИздат, 2011. - 231 с.

37. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. - Київ: Центр учбової літератури, 2009. - 472 с.

38. Малюга Л.М. Формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Л.М. Малюга // Економіка і суспільство. - Вип. 5. - 2016. - С. 216-219.

39. Мізюк Б.М. Стратегічне управління: підручник / Б.М. Мізюк. - Львів: Магнолія плюс, 2006. - С. 392.

40. Мунін Г.Б. Маркетинг туризму: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закладів / Г.Б. Мунін. - Київ: Видавництво Європейського університету, 2013. - 427 с.

41. Мунін Г.Б. Франчайзинг та готельний бізнес: навчальний посібник / Г.Б. Мунін. - Київ: Кондор, 2014. - 350 с.

42. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Центр навчальної літератури; Київський національний ун-т культури і мистецтв. / Л.І. Нечаюк, Н.О.Телеш. - Київ: Центр Навчальної Літератури, 2013. - 346 с.

43. Опанащук Ю.Я. Суть та класифікація готельних підприємств / Ю.Я. Опанащук. // Вісник Житомирського національного агроекологічного університету. - 2014. - № 2. - С. 347-351.

44. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>

45. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>

46. Охота В.І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії / В.І. Охота // Інвестиції: практика та досвід. - № 5. - 2017. - С. 46-49.
47. Павлова В.А. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка та стратегія забезпечення: монографія / В.А. Павлова. - Донецьк: Вид-во ДУЕП, 2006. - 276 с.
48. Павлова В.А. Конкурентоспроможність підприємства: управління, оцінка, стратегія: монографія / В.А. Павлова [та ін.]. - Дніпропетровськ: Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, 2011. - 352 с.
49. Портал обзорів та новин «Art.TheLib.Ru». Готельний ринок України: проблеми та перспективи розвитку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://art.thelib.ru/business//gostinichniy_rinok_ukr
50. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: навчальний посібник / Х.Й. Роглев. - Київ: Кондор, 2015. - 408 с.
51. Ростовський В.С. Барна справа./ В.С. Ростовський, С.М. Шамян. - Київ: Центр учбової літератури, 2009. - 398 с.
52. Серіков. Я.О. Основи готельного менеджменту: навчальний посібник для студентів вищих закладів освіти / Я.О.Серіков. - Харків, ХНАМГ, 2007. – 627 с.
53. Стан і проблеми розвитку готельного господарства України в контексті підготовки до ЄВРО-2012 // [Електронний ресурс]. - 2012. - Режим доступу: <http://niss.lviv.ua>
54. Тимошенко З.І. Готельно-ресторанний бізнес / З.І.Тимошенко, Г.Б. Мунін, В.П. Дишлевий. - Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 246 с.
55. Харченко Т.Б. Забезпечення конкурентоспроможності підприємств як засіб ринкового реформування економіки / Т.Б. Харченко // АПК. - 2013. - № 2. - С. 70-73.
56. Хостель: Общежитие made in Europe.2012. [Електронний ресурс]. Режим доступу - <http://next-stop.ru/analitika/made-in-europe.html>
57. Цибух В. Туризм в Україні / В. Цибух // Економіст. - 2014. - № 6. -

С. 34-35

58. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. - №16 (205). - 2013. - С. 224-228.

59. Яровой Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Яровой, Г.А. Бондаренко. - Минск: Новое знание, 2013. - 368 с.

60. Язвінська Н.В. Конкурентоспроможність підприємства як комплексний показник ефективності виробничо-ринкової діяльності підприємства / Н.В. Язвінська // Екон. вісн. Нац. гірн. ун-ту. - 2014. - № 2. - С. 57 - 64.

61. Ямкін С.Ф. Готельно-ресторанний бізнес / С.Ф. Ямкін. - Київ: Центр навчальної літератури, 2013. - 84 с.

62. Офіційний сайт готелю «Катерина II» [Електронний режим]. - Режим доступу: booking@hotel-ekaterina.com

63. Booking.com [Електронний режим]. - Режим доступу: <https://www.booking.com>

64. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://tourlib.net/>

65. Румянцева З.П. Управління готельним підприємством [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://pidruchniki.com/>

66. Бондар Н.М. Організаційні структури управління підприємством [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://business-consultant.com.ua/publicaciiub104.html>

67. Свердлов І.В. Удоскоанлення організаційної структури готелю «Катерина Друга», м. Одеса // Магістерські читання - 2. - Миколаїв: ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика, 2018. - 186 с.

68. Свердлов І.В. Інстаграм як інноваційний інструмент просування готелю // І.В. Свердлов // 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. 667-669.

69. Офіційний сайт готелю «Amsterdam» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://amsterdam-hotel-odessa.nochi.com.ua>

70. Офіційний сайт готелю «Гермес» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://hermeshotel.biz>

71. Офіційний сайт готелю «Роял Стріт» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://royalstreet.com.ua/>

72. Офіційний сайт готелю «Гостинний двір» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://gostinniydvor.com.ua/>