

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 рестораним бізнесом»  
на тему:  
**«Організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності  
готелю (на прикладі міні-готелю «Comfort24»)»**

Виконавець:  
студентка групи 60М  
**Старченко Маргарита Олександрівна**

\_\_\_\_\_  
(підпис )

Керівник:  
к.е.н., доц. Іванов Андрій Миколайович

\_\_\_\_\_  
(підпис керівника)

Одеса 2018 р.

## АНОТАЦІЯ

Старченко М.О., «Організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готелю (на прикладі міні-готелю «Comfort24»)»

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом», Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів: теоретичні засади дослідження конкурентоспроможності готелю; аналіз ринкового середовища готелю та оцінка його конкурентоспроможності; організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готелю.

Об'єктом дослідження є процес підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

У кваліфікаційній роботі розглядаються сутність та методичні засади конкуренції та конкурентоспроможності готелю. Надається розгорнута характеристика міні-готелю «Comfort24» та його послуг та оцінено рівень його конкурентоспроможності. Запропоновано шляхи щодо удосконалення ефективності діяльності готелю шляхом надання більш конкурентоспроможних послуг в ньому.

За результатами дослідження розроблено економічні заходи щодо удосконалення конкурентоспроможності міні-готелю «Comfort24».

**Ключові слова:** готель, міні-готель, конкуренція, конкурентоспроможність, організаційно-економічні умови.

## ANNOTATION

M. Starchenko “Organizational-economic conditions of competitiveness (on the example of the mini-hotel "Comfort24")” scientific qualification work on the master's degree in the specialty "Hotel and restaurant business" under the master's program "Economy of hotel and restaurant business", Odesa national economic university Odessa, 2018.

The final work consists of three sections: the theoretical foundations of the hotel competitiveness research; analysis of the market environment of the hotel and assessment of its competitiveness; organizational and economic conditions for improving the hotel's competitiveness.

The object of investigation is the increase in the quality of the poultry in the general sense of human development.

The pursuit of research is theoretical and practical in the wake of the organizational-economic skills of increasing the competitiveness of the hotels in the common sense of human development.

In the final work the essence and methodical principles of competition and competitiveness of the hotel are considered. The detailed description of the mini-model “Comfort24” and its services is provided and the level of its competitiveness is estimated. The ways to improve the efficiency of the hotel by providing more competitive services in it are offered.

According to the results of the study, economic measures have been developed to improve the competitiveness of the mini-hotel "Comfort24".

**Key words:** hotel, mini-hotel, competition, competitiveness, organizational and economic conditions.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЮ .....</b>	<b>8</b>
1.1. Сутність конкуренції і конкурентоспроможності готелю.....	8
1.2. Організація надання основних та додаткових послуг готелю.....	18
1.3. Методичні засади оцінювання конкурентоспроможності готелю.....	28
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКОВОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ ТА ОЦІНКА ЙОГО КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ .....</b>	<b>37</b>
2.1. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку сфери послуг з тимчасового розміщення в Одеському регіоні .....	37
2.2. Загальна характеристика міні-готелю «Comfort24» та його послуг.....	51
2.3. Оцінка конкурентоспроможності міні-готелю «Comfort24».....	59
<b>РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ УМОВИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЮ .....</b>	<b>71</b>
3.1. Проектування і забезпечення функціонування системи управління якістю обслуговування клієнтів.....	71
3.2. Удосконалення рекламної діяльності готелю .....	80
3.3. Впровадження інформаційних технологій у діяльність готелю...	97
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>109</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>113</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>119</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Однією із тенденцій на сучасному ринку туристичних продуктів є формування комплексного пакету товарів і послуг, які потенційно можуть стати об'єктом споживання туриста. Саме готельний бізнес як важлива складова індустрії туризму відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту і наданні комплексу таких послуг. Ця сфера в комплексі туристичних та готельних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Стан готельного бізнесу впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю тощо. За обсягом доходів, матеріальних та фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників готельний бізнес посідає перше місце в туристичній галузі України. Таким чином, створення високоефективного готельного бізнесу є одним з пріоритетних напрямів структурної перебудови вітчизняної економіки.

Останнім часом як в теорії, так і на практиці все більшу увагу звертають на комплексне вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності готелів, їх ефективне функціонування. Тому, актуалізується проблема створення та вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення їх конкурентоспроможності.

Проблеми конкурентоспроможності підприємства та підвищення ефективності використання потенціалу готельних комплексів розглядали такі вчені, як: І. Ансофф, Э. Чемберлен, Дж. Робинсон, Дж. М. Кейнс, М. Портер, Ф. Тейлор, А. Файоль, Д. Рикардо, Й. Шумпетер, Ф. Селзник, К. Эндрюс, а також Богатов Е.М., Виноградова М.В., Головачов А.С. та інші.

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є поглиблення теоретичних засад та розробка рекомендацій щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів

в сучасних умовах господарювання.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких **завдань**:

- розкрити теоретичні засади дослідження конкурентоспроможності готелю;
- провести аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку сфери послуг з тимчасового розміщення в Одеському регіоні;
- оцінити конкурентоспроможність міні-готелю «Comfort24»;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів.

**Об'єктом дослідження** є процес підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

**Предметом дослідження** є теоретичні та практичні засади організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

**Методи дослідження.** Теоретичну основу роботи складають фундаментальні положення готельної справи, дослідження вітчизняних і закордонних учених щодо конкурентоспроможності готелів. При виконанні дослідження залежно від конкретних задач використано наступні методи: метод історичного та логічного аналізу використано для розкриття теоретико-методологічних основ дослідження конкурентоспроможності готелю; метод структурного аналізу, графічний - для оцінки конкурентоспроможності суб'єкта господарювання; метод синтезу – обґрунтування шляхів вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів.

Вихідною інформацією у здійсненні досліджень були 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, офіційний сайт готелю «Comfort24» та усна інформація, отримана від

працівників готелю.

**Практичне значення отриманих результатів.** Практична цінність одержаних результатів роботи полягає у розробці рекомендацій щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання, зокрема міні-готелю «Comfort24», що розташований у м. Одеса.

**Апробація результатів.** Основні результати дослідження викладено автором в тезах Міжнародних науково-практичних конференцій [68,69].

**Обсяг і структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг роботи 120 сторінок машинописного тексту. Робота містить 15 таблиць, 8 рисунків, список використаної літератури складається із 69 найменувань.

видів: візитки; відкритки; плакати та календарі - «хатка». Доведено, що розмістити рекламу «Comfort24» слід у найкрупніших медичних закладах Одеси, тому що відвідувачі до цих медичних центрів приїздять не тільки з Одещини і не має суттєвих сезонних коливань.

3. Необхідно доопрацювати веб-сторінку підприємства, використовувати рекламу у пошукових системах та каталогах; встановити програмне забезпечення для Інтернет-телефонії (Skype), встановити систему Інтернет-пейджингу ICQ, за допомогою якої по можливості надавати консультації відвідувачам веб-сторінки підприємства; відкрити рахунок в Інтернет-грошах і приймати оплату за послуги або їх бронювання через мережу Інтернет. Також слід більш повно використовувати можливості соціальних мереж для просування. «Comfort24» може просувати себе через асоціацію хостелів. Готель слід зареєструвати у системах бронювання Hosteling International та hotels.com.

## **ВИСНОВКИ**



В кваліфікаційній роботі поглиблено теоретичні засади та розроблено рекомендації щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання. Отримано наступні висновки та рекомендації:

1. Для сфери гостинності характерна висока ступінь конкуренції, залежність від сезонності, природних, загальнополітичних та інших зовнішніх факторів. Внутрішні конкурентні переваги, які визначають ринкові позиції готелю, доцільно групувати за шістьма найбільш важливими аспектами: конкурентоспроможність послуг, фінансовий стан готелю, ефективність маркетингової діяльності, рентабельність продажів, імідж готелю та ефективність менеджменту.

Організація надання основних та додаткових послуг готелю пов'язана із структурою готельного підприємства. Існує набір служб, обов'язкових для будь-якого готелю: адміністративно-управлінська служба; служба управління номерним фондом; служба організації харчування; комерційна служба; інженерні (технічні) служби; допоміжні та додаткові служби.

Зацікавленість готельних підприємств в результатах своєї діяльності підсилює необхідність підвищення їхньої конкурентоспроможності, що вимагає вдосконалення роботи всіх служб та підрозділів. Конкурентоспроможність виступає найважливішим фактором забезпечення виживання готелю в мінливих умовах ринку та його подальшого ефективного розвитку. Інструменти оцінки конкурентоспроможності можна об'єднати у дві великі групи експертних та економіко-математичних методів.

2. Середня місткість підприємств готельного господарства Одеської області збільшилася з 2016 по 2017 роки на 2 місця, середня кількість номерів у одному підприємстві – на 3. Значення показників обороту одного місця та коефіцієнту використання місткості дозволяють зробити висновки про існування двох протилежних тенденції всередині періоду. Коефіцієнт використання місткості за роки дослідження був найбільшим у 2017 році, найменший - у 2004 та 2015 роках.

Основні проблеми готельного господарства Одеського регіону на сучасному етапі: неточність інформації про кількість готелів, їх номерний фонд; неналежний рівень підготовки кадрів для туристичної галузі; невідповідність цін рівню якості готельних послуг; нерозвиненість мережі туристичних інформаційних центрів та інформаційного облаштування; відсутність туристичних представництв України за кордоном; обмеженість практики використання електронних та автоматизованих систем бронювання готельних номерів; недостатність фінансування та кваліфікованих спеціалістів для реставрації і відновлення історико-культурних, архітектурних пам'яток; низький рівень якості транспортних послуг, що є характерним для всіх видів транспорту в Україні.

3. Підприємство «Comfort24» – міні-готель, що конкурує і з хостелами, і з недорогими готелями та приватними квартирами. «Comfort24» має лінійну організаційну структуру управління. Пік бронювання – серпень (100 %), найнижчий місяць – лютий (10%). Основні постояльці: українці (45%), росіяни (30%), та білоруси (15%). Результати оцінка конкурентоспроможності послуг та чотирьох конкурентів свідчать, що «Comfort24» займає другу позицію (8,19 балів) завдяки якості обслуговування та архітектурній довершеності будівлі, розташуванню в історичному центрі міста. SWOT – аналіз показує такі конкурентні можливості для «Comfort24» як входження до асоціації хостелів, реєстрація у міжнародних системах бронювання Hosteling International, hotels.com, залучення нових сегментів споживачів та просування у мережі Інтернет. Матриця McKinsey показує, що міні-готелі займають близько 20% від загального числа готелів і це самий заповнений сегмент ринку Одеси. Ринок насичений. Перспективність – низька.

4. Основні організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства включають збільшення номерного фонду, удосконалення управління персоналом, розширення додаткових послуг, дотримання технологічних стандартів та автоматизація діяльності, підвищення ефективності рекламної компанії і якості

обслуговування клієнтів. Сформовано структурно-функціональну модель системи управління якістю обслуговування клієнтів в готелі «Comfort24». Обґрунтовано завдання системи управління якістю за етапами гостьового циклу. Ефективне функціонування системи стимулюватиме клієнтів повторно відвідати готель завдяки комфортності перебування, індивідуального підходу у процесі надання послуг та забезпечить завантаження номерного фонду.

5. Задля подолання впливу фактору сезонності та збільшення наповнюваності міні-готелю «Comfort24», має бути чітко усвідомлено на яких сегментах ринку готель має сконцентруватися. Тому запропоновано провести географічну сегментацію, і на основі географічної сегментації провести рекламну компанію. Запропоновано проведення рекламної компанії у столиці – м. Києві, як міста з найвищою заробітною платою. Розроблено різні рекламні звернення та місця розміщення для різних груп споживачів міні-готелю «Comfort24». Було розроблено два види анкет для «Comfort24»: анкета для клієнтів готелю, які купили готельний продукт та анкета, що має бути вивішена на сайті для потенційних споживачів. З існуючих різновидів промо-матеріалів готелю запропоноване використання наступні видів: візитки; відкритки; плакати та календарі. Доведено, що розмістити рекламу «Comfort24» слід у найкрупніших медичних закладах Одеси, тому що відвідувачі до цих медичних центрів приїзять не тільки з Одещини і не має суттєвих сезонних коливань.

6. Необхідно доопрацювати веб-сторінку підприємства, використовувати рекламу у пошукових системах та каталогах; встановити програмне забезпечення для Інтернет-телефонії (Skype), встановити систему Інтернет-пейджингу ICQ, за допомогою якої по можливості надавати консультації відвідувачам веб-сторінки підприємства; відкрити рахунок в Інтернет-грошах і приймати оплату за послуги або їх бронювання через мережу Інтернет. Також слід більш повно використовувати можливості соціальних мереж для просування. «Comfort24» може просувати себе через асоціацію хостелів. Готель слід зареєструвати у системах бронювання Hosteling International та hotels.com. Ефективність від запровадження заходів становить 17,4 грн.

додаткової виручки міні-готелю «Comfort24» на 1 грн. понесених витрат.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Абрамов В. Підприємства, малий бізнес і ринкова конкуренція

/ В. Абрамов, М. Родомисельский // 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. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций / Д.К. Исмаев. – Москва: ВШТГ, 2008. – 86 с.
31. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко – Минск: ООО «Новое знание», 2012. – 180 с.
32. 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.
33. 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.
34. Лесник А.Л. Организация и управление гостиничным бизнесом. / А.Л. Лесник – Москва: Аспект Пресс, 2010. – 265 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](http://www.world-tourism.org)

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

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](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.Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. / А. Э. Саак, М. В. Якименко – СПб.: Питер, 2014. – 432 с.

53.Серіков. Я.О. Основи готельного менеджменту: навчальний посібник для студентів вищих закладів освіти / Я.О.Серіков. – Харків, ХНАМГ, 2007. – 627с.

54.Стан і проблеми розвитку готельного господарства України в контексті підготовки до Євро-2012 // [Електронний ресурс]. – 2012. – Режим доступу: <http://niss.lviv.ua>

55.Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. / Т.Л. Тимохина – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2014. – 352 с.

56.Тимошенко З.І. Готельно-ресторанний бізнес / З.І.Тимошенко, Г.Б. Мунін, В.П. Дишлевий. – Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 246с.

57.Харченко Т.Б. Забезпечення конкурентоспроможності підприємств як засіб ринкового реформування економіки / Т.Б. Харченко // АПК. – 2013. – № 2. – С. 70-73.

58.Хостель: Общежитие made in Europe.2012. [Електронний ресурс]. Режим доступу – <http://next-stop.ru/analitika/made-in-europe.html>

59.Цибух В. Туризм в Україні / В. Цибух // Економіст – 2014. – № 6. – С.34-35

60.Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. / А.Д. Чудновский. – Москва: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2014. – 168с.

61. 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.
62. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика / А.Ю. Юданов. – Москва: Изд-во «ГНОМ-ПРЕСС», 2008. – 224 с.
63. Яровой Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Яровой, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2013. – 368 с.
64. 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.
65. Ямкін С.Ф. Готельно-ресторанний бізнес / С.Ф. Ямкін – Київ: Центр навчальної літератури, 2013. – 84 с.
66. Янкевич В.С. Гостиничная индустрия и туризм: международный опыт / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукова – Москва: Финансы и статистика, 2014. – 416 с.
67. Офіційний сайт готелю «Comfort24» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.comfort24.od.ua/>
68. Старченко М.О. Оцінка конкурентоспроможності міні-готелю // Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»: Зб. наук. праць. – Переяслав-Хмельницький, 2018. – Вип. 40. – С. 133-136.
69. Старченко М.О. Сучасні аспекти використання туристсько-рекреаційного потенціалу Херсонщини / М.О. Старченко // Магістерські читання - 2. - Миколаїв: ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика, 2018. - 186 с.