

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

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

«___»_____2018 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та управління туристичною діяльністю»
на тему: **«Організаційно-економічні аспекти функціонування
чотиризіркових готелів»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки
Дем'янчук Катерина Федорівна _____
(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент
Галасюк Світлана Сергіївна _____
(підпис)

АНОТАЦІЯ

Дем'янчук К. Ф. «Організаційно-економічні аспекти функціонування чотиризіркових готелів»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «Туризм» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та управління туристичною діяльністю»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес функціонування чотиризіркових готелів на прикладі готелю «Wall Street».

У роботі розглянуто теоретичні основи функціонування чотиризіркових готелів; вивчено сутність, цілі та принципи визначення категорій готелів; зроблено порівняльну характеристику системи категоризації готелів в Україні та європейської системи «Hotelstars»; розглянуто зарубіжний досвід функціонування чотиризіркових готелів.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street», динаміку його виробничо-економічної діяльності та зроблено оцінку конкурентної позиції на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції щодо вдосконалення категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду. Розроблено комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю «Wall Street», зокрема рекомендовано комплекс заходів щодо поліпшення інфраструктури готелю «Wall Street» та впровадження додаткових послуг. Розрахована економічна ефективність окремих заходів.

Ключові слова: чотиризіркові готелі, «зірка» як категорія готелю, категоризація готелів, процес встановлення категорії, стандарти для категоризації.

ANNOTATION

K. Demyanchuk «Organizational and economic aspect of functioning of four-star hotels»
Qualifying work for obtaining an educational master's degree in specialty 242 «Tourism»
under the master's program of professional orientation «Economics and Tourism Management»
Odessa National Economic University. – Odessa, 2018

Graduate work consists of three sections. The object of research is the process of functioning of four-star hotels on the example of the hotel «Wall Street».

The qualifying work discusses the theoretical foundations of the functioning of four-star hotels; studied the nature, objectives and principles for determining the categories of hotels; a comparative characteristic of the hotel categorization system in Ukraine and the European «Hotelstars» system was made; considered foreign experience of the functioning of four-star hotels.

In the analytical part, the specificity of the functioning of the four-star hotel «Wall Street», the dynamics of its production and economic activity were investigated and the competitive position was estimated on the basis of a study of theoretical positions, primary information and statistical data.

Proposals were made to improve the categorization of hotels in Ukraine, taking into account European experience. A set of measures has been developed to improve the functioning of the «Wall Street» hotel, including recommended measures to improve the infrastructure of the «Wall Street» hotel and the introduction of additional services. Calculated the economic efficiency of individual events.

Key words: four-star hotels, process of functioning, categorization of hotels, process of establishing categories, standards for categorization.

ЗМІСТ

| | | |
|----------------------------|---|----|
| ВСТУП | | 4 |
| РОЗДІЛ 1 | Теоретичні аспекти функціонування чотиризіркових готелів | |
| 1.1. | Сутність, цілі та принципи визначення категорій готелів..... | 7 |
| 1.2. | Порівняльна характеристика системи категоризації готелів в Україні та європейської системи «Hotelstars Union»..... | 14 |
| 1.3. | Зарубіжний досвід функціонування чотиризіркових готелів..... | 21 |
| РОЗДІЛ 2 | Дослідження функціонування чотиризіркових готелів Одеського регіону | |
| 2.1. | Аналіз сучасного стану ринку послуг чотиризіркових готелів Одеського регіону..... | 31 |
| 2.2. | Вивчення специфіки функціонування одеського чотиризіркового готелю «Wall Street»..... | 39 |
| 2.3. | Динаміка виробничо-економічної діяльності чотиризіркового готелю «Wall Street»..... | 49 |
| РОЗДІЛ 3 | Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення функціонування чотиризіркових готелів | |
| 3.1. | Пропозиції щодо вдосконалення категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду..... | 58 |
| 3.2. | Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street»..... | 63 |
| 3.3. | Економічне обґрунтування заходів, спрямованих на вдосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street»..... | 73 |
| ВИСНОВКИ | | 84 |
| Список використаних джерел | | 87 |

ВСТУП

Актуальність теми. Основний закон маркетингу вимагає, щоб будь-який товар (або послуга), що надходить на ринок, точно відповідав запитам споживача. Дослідження показують, що задоволеність клієнтів залежить від здатності готелю повністю задовольняти потреби клієнтів. В сучасних умовах активного розвитку міжнародних туристичних поїздок зростають та диверсифікуються потреби туристів відносно основних і додаткових послуг закладів розміщення, що дало поштовх створенню різних підприємств готельного господарства залежно від рівня обслуговування та рівня комфорту. Групування готелів за цими ознаками тягне в свою чергу відповідну організацію роботи готелю, напрацювання стандартів обслуговування та певну політику цін [42, с. 68-69]. Цілком очевидно, що така різноплановість пропозиції готельних послуг потребує певної систематизації ознак, тобто категоризації. Встановлення категорій засобам розміщення сучасному етапі розвитку індустрії гостинності є одним з найактуальніших питань готельного господарства, що хвилює як готельєрів та інвесторів, так і туристів, які обирають найбільш оптимальні умови для проживання під час подорожі.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення функціонування чотиризіркових готелів на прикладі одеського готелю «Wall street».

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності, цілей та принципів визначення категорій готелів;
- розроблення порівняльної характеристики системи категоризації готелів в Україні та європейської системи «Hotelstars Union»;
- дослідження зарубіжного досвіду функціонування чотиризіркових готелів;
- проведення аналізу сучасного стану ринку послуг чотиризіркових готелів Одеського регіону;

- вивчення специфіки функціонування одеського чотиризіркового готелю «Wall Street»;
- аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності чотиризіркового готелю «Wall Street»;
- пропонування заходів щодо вдосконалення категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду;
- розробка комплексу заходів щодо удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street»;
- економічне обґрунтування заходів, спрямованих на удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street».

Об’єктом дослідження є процес функціонування чотиризіркових готелів.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов’язаних з можливістю удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські за зарубіжні нормативно-правові акти, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, зокрема публікації Всесвітньої туристичної організації, відомості міжнародного інтернет-порталу «Booking.com», а також звітні дані чотиризіркового готелю «Wall Street».

Окремі результати дослідження були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць, а також у вигляді наукової статті у фаховому журналі з економічних наук:

- Світовий досвід функціонування чотиризіркових готелів / С. С. Галасюк, К. Ф. Дем’янчук // Anti-crisis management: state, region, enterprise:

II International scientific conference, 23.11.2018. – Le Mans (France): Le Mans University, 2018.

– Процедура категоризації готелів в Україні: термінологічні уточнення / С. С. Галасюк, К. Ф. Дем'янчук // Сучасні тенденції в економіці та управлінні: збірник матеріалів V Міжнародної науково-практичної конференції (Запоріжжя, 17 листопада 2018 року). У 2-х частинах. – Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2018. – С. 15-19.

– Категоризація готелів України в контексті європейського досвіду / С. С. Галасюк, К. Ф. Дем'янчук // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». Вип. 32. – Херсон: Херсонський державний університет, 2018 (Index Copernicus).

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення функціонування чотиризіркових готелів на прикладі одеського готелю «Wall street». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Виявлено й узагальнено сутність, цілі та принципи визначення категорій готелів за думками вітчизняних та зарубіжних науковців, а також за українським законодавством та за рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації. Визначено основні підходи до категоризації готелів в Україні та світі. Пропоновано замінити в нормативно-правових документах термін «класифікація готелів» на «категоризація готелів», що дозволить уникнути деяких протиріч, існуючих у фаховій науковій літературі. Обґрунтовано доцільність проведення в Україні процедури категоризації готелів на добровільній основі.

2. Зроблено порівняльну характеристику системи категоризації готелів в Україні та системи «Hotelstars», яка запроваджена у 17 країнах Європи. Розглянуто особливості встановлення категорій за двома системами. Проаналізовано основні відмінності, які існують в європейському стандарті «Criteria 2015-2020» і українському ДСТУ 4269:2003, та виявлено причини, що заважають нормалізації процесу категорювання засобів розміщення в Україні.

3. Встановлено, що «зіркова» категоризація готелів властива не тільки Україні та тим державам, що приєдналися до системи «Hotelstars», але й багатьом іншим. Виявлено, що вимоги до «зірок» та процес категоризації готелів у цих країнах значною мірою варіюються. Розглянуто зарубіжний досвід функціонування чотиризіркових готелів на прикладі окремих засобів розміщення, розташованих у Франції, Німеччині, Туреччині, Великій Британії та США, тобто на території країн, які є представниками різних систем «зіркової» категоризації готелів. Досліджено інфраструктуру та комплекс

пропонованих послуг, якість обслуговування та шкалу відгуків гостей цих чотиризіркових готелів за інформацією порталу «Booking.com».

4. Виявлено поширення готелів, зокрема категорованих, по областях України за інформацією статистичних збірників та за даними категоризаційного реєстру. Узагальнено відомості про структуру категорованих готелів України та Одеської області. Проведено аналіз сучасного стану ринку послуг чотиризіркових готелів Одеського регіону. За результатами дослідження інфраструктури засобів розміщення та комплексу їх послуг, встановлено, що не всі чотиризіркові готелі Одещини повністю відповідають встановленій категорії.

5. Вивчено специфіку функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street», у зв'язку із чим розглянуто структуру його номерного фонду, підрозділи сфери обслуговування, вартість основного тарифу, складові оцінки якості надання послуг. Досліджено організацію готельного продукту «Wall Street – 4*» за чотирма рівнями на підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного засобу розміщення, оприлюднених на порталі «Booking.com». Проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «Wall Street» та зроблено висновки про існування певних тенденцій його розвитку.

6. На підставі аналізу законодавчих документів розроблено комплекс пропозицій, спрямованих на удосконалення нормативно-правового процесу категоризації в Україні, основні з яких стосуються оновлення стандарту ДСТУ 4269:2003; передбачення бальної оцінки критеріїв для встановлення категорій; скасування вимоги щодо категоризації засобів розміщення, які не є готелями, по «рівнях обслуговування»; створення нового стандарту для готелів малої місткості; забезпечення допуску професіоналів з готельного бізнесу до участі у процесі категоризації, надав їм можливість отримати акредитацію в Національному агентстві з акредитації в Україні тощо.

7. Розроблення комплексу заходів щодо удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street» на підставі порівняння його з найближчими конкурентами – готелями «Лондон» та «Фраполлі» – по таким

ознакам, як: місце розташування, послуги проживання (номерний фонд), послуги харчування, асортимент додаткових послуг, імідж готеля. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених на порталі «Booking.com». За результатами аналізу конкурентного середовища встановлено, що лідером є готель «Лондон» (9,4 бали із 10 можливих), аутсайдером – готель «Фраполлі» (9,1 бали). Готель «Wall Street» займає середню позицію (9,3 бали). Комплекс заходів, пропонованих готелю «Wall Street» для підвищення якості обслуговування, спрямований на поліпшення надання послуг розміщення; на вдосконалення технічного обладнання номерного фонду; на вирішення проблем із забезпеченням послуг харчування; на впровадження окремих додаткових послуг, яких не вистачає готелю, категоризованому на «чотири зірки»; на підвищення кваліфікації персоналу тощо. У кваліфікаційній роботі представлено економічне обґрунтування впровадження нової послуги та зроблено оцінку ефективності функціонування готелю «Wall Street» з урахуванням цього заходу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.
2. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України № 803 від 29.07.2009 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/803-2009>.
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с.
6. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
7. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua / Documents /Reestr Svidotstv Pro Vstanovlennia Kategorii>.
8. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2009. – 224 с.
9. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
10. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.

11. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навчальний посібник / В. К. Банько. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
12. Білецька І. М. Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності / І. М. Білецька // Ефективна економіка: електронне наукове фахове видання. – 2015. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=3745>.
13. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.
14. Галасюк С. С. Аналіз інфраструктури чотиризіркових готелів Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура фінансового ринку: формування та перспективи розвитку в умовах інноваційної економіки: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 12-13.05.2017 р. – К.: Київський економічний науковий центр, 2017. – С. 18-22
15. Галасюк С. С. Аналіз термінологічного апарату національних стандартів України по засобах розміщення туристів / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Економіка Криму. – 2011. – Вип. 3 (36). – С. 40-45.
16. Галасюк С. С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union» / С. С. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 13-18.
17. Галасюк С. С. Категоризація готелів України в контексті європейського досвіду / С. С. Галасюк, К. Ф. Дем'янчук // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». Вип. 32. – Херсон: Херсонський державний університет, 2018.
18. Галасюк С. С. Международный опыт категоризации средств размещения туристов / С. С. Галасюк // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: Материалы IV Международной Интернет-конференции (24.01-24.04.2011г.) – Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011.

19. Галасюк С. С. Основні підходи до категоризації готелів в різних країнах світу / С. С. Галасюк // Бізнес та його розвиток в умовах ринкової економіки: проблеми та перспективи: збірник тез наукових робіт учасників Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12-13 травня 2017 р.) / ГО «Центр економічних досліджень та розвитку». – О.: ЦЕДР, 2017. – С. 36-40.
20. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ: зб. наук. праць. Вип. 14. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – С. 262-267.
21. Галасюк С. С. Проблеми функціонування ринку готельних послуг Одеського регіону / С. С. Галасюк // Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Харків: ХНУ, 2010. – С. 37-45.
22. Галасюк С. С. Процедура категоризації готелів в Україні: термінологічні уточнення / С. С. Галасюк, К. Ф. Дем'янчук // Сучасні тенденції в економіці та управлінні: збірник матеріалів V Міжнародної науково-практичної конференції (Запоріжжя, 17 листопада 2018 року). У 2-х частинах. – Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2018. – С. 15-19.
23. Галасюк С. С. Світовий досвід функціонування чотиризіркових готелів / С. С. Галасюк, К. Ф. Дем'янчук // Anti-crisis management: state, region, enterprise: II International scientific conference, 23.11.2018. – Le Mans (France): Le Mans University, 2018.
24. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
25. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

26. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
27. Грабар М. В. Категоризація готелів в Україні: регіональний аспект / М. В. Грабар // Економіка. Фінанси. Право: інформаційно-аналітичний журнал. – 2018. – № 4. – С. 40-44.
28. Електронний сервіс категоризації готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.5.ua/suspilstvo/poky-testuiut-v-ukraini-ziavyvsia-elektronnyi-servis-klasyfikatsii-hoteliv-172088.html>.
29. Зікеєва С. Г. Упровадження європейських норм і стандартів у діяльність готельних підприємств / С. Г. Зікеєва // Економіка і менеджмент культури: науковий журнал. – 2014. – № 1. – С. 104-110.
30. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.
31. Колективні засоби розміщування в Україні у 2017 році: Статистичний збірник. – К.: Державна служба статистики України, 2018. – 142 с.
32. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
33. Кузнецова Н. М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: монографія / Н. М. Кузнецова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
34. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К⁰, 2009. – 328 с.
35. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця: Едельвейс и К⁰, 2015. – 580 с.
36. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

37. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
38. Негода Г. А. Аналіз зарубіжного досвіду розвитку підприємств готельного господарства / Г. А. Негода // Економічний часопис-XXI. – 2012. - № 9-10. – С. 64-66.
39. Нездойминов С.Г. Гостиничный бизнес сУкраины в условиях рыночных реформ // Ars Administrandi. – 2016. – №3. – С. 97-106.
40. Нездойминов С.Г. Рынок гостиничной недвижимости в контексте развития туризма в Украине / С.Г. Нездойминов // Инновационное развитие экономики: предпринимательство, образование, наука: сб. науч. статей. – Минск: ГИУСТ БГУ, 2017. – С. 184-186.
41. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. – 3-тє видання / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 342 с.
42. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
43. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк / За заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 262 с.
44. Полчанінова І. Л. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» / І. Л. Полчанінова. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 64 с.
45. Проектування готелів: навчальний посібник / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2012. – 340 с.
46. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
47. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименка. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.

48. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
49. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: навчальний посібник / Т. Г. Сокол – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
50. Смирнов І. Г. Логістика туризму: навчальний посібник / І. Г. Смирнов. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
51. Тімар І. В. Категоризація підприємств готельного бізнесу: вітчизняний та світовий досвід / І. В. Тімар // Управління розвитком. – 2016. – № 3 (185). – С. 71-77.
52. Формирование бизнес-плана сауны [Електронний ресурс] / Режим доступа: <http://md-bplan.ua>.
53. Цьохла С. Ю. Економіка санаторного, готельного та ресторанного господарства: навчальний посібник / С. Ю. Цьохла, І. М. Білецька, В. М. Островерхов. – Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – 250 с.
54. HoReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.
55. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://www.booking.com>.
56. Hotelstars [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://www.hotelstars.eu/criteria>.
57. Ribas Hotels Group [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://ribashotelsgroup.com/>
58. Готель «Лондон» [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://www.london-hotel.com.ua>.
59. Готель «Фраполлі» [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://frapolli-hotel.com/>.
60. Готель «Wall Street» [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://ws-hotel.com>.