

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
к.е.н., доцент Давиденко І.В.

(підпис)

“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему: **«Формування стратегії управління якістю послуг на
прикладі готелю «M1 CLUB HOTEL»**

Виконавець:

студентка факультету
міжнародної економіки
Василькова Софія Юріївна

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
Нездоймінов Сергій Георгійович

Одеса 2020

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1.	ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ	
	1.1. Науково-теоретичні підходи щодо формування стратегії управління якістю послуг.....	7
	1.2. Особливості управління якістю готельних послуг....	20
	1.3. Алгоритм формування стратегії управління якістю послуг в сфері готельного господарства.....	31
РОЗДІЛ 2.	АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «M1 CLUB HOTEL»	
	2.1. Характеристика матеріально – технічної бази готелю..	37
	2.2. Аналіз господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»	46
	2.3. Оцінювання якості послуг готелю «M1 Club Hotel» в конкурентному середовищі.....	53
РОЗДІЛ 3.	НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «M1 CLUB HOTEL»	
	3.1. Заходи щодо формування стратегії управління якістю послуг в готелі	59
	3.2. Розробка програми лояльності споживачів готельних послуг на засадах прогнозування завантаження готелю «M1 Club Hotel»	69
ВИСНОВКИ	86
Список використаних джерел		89
Додатки		96

ВСТУП

Актуальність теми. Готельне господарство є в даний час однією з найважливіших складових сфери послуг національної економіки, основою матеріально-технічної бази туризму, від ефективності функціонування якого залежить конкурентоспроможність сфери туризму та гостинності України.

Поява великих міжнародних готельних мереж на вітчизняному ринку готельних послуг посилює конкуренцію, в зв'язку з чим виникає проблема забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. У той же час підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу тісно пов'язане з вирішенням проблем якості готельних послуг.

В умовах ринкових перетворень ситуація в готельному господарстві досить складна: в деяких готелях застаріла матеріально-технічна база, низький рівень сервісу, невідповідність якості послуг запитам споживачів, що надаються за рівнем цін, низька кваліфікація персоналу, погіршення фінансового стану, зниження коефіцієнта завантаження готельних номерів (не перевищує 0,33, в той час як світовий показник удвічі вищий). Ці фактори посилюються недоліками в інформаційному забезпеченні системи управління підприємствами даної сфери національної економіки.

Все вищевикладене є аргументом необхідності комплексного дослідження проблем, пов'язаних з удосконаленням управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу, підвищенням ефективності систем управління якістю обслуговування.

Рішення задач підвищення управління якістю послуг готельних підприємств вимагає розробки нових форм і методів управління, спрямованих, насамперед, на забезпечення організаційно-економічних умов ефективного функціонування готельного бізнесу в умовах нестабільності ринкового середовища. Проблеми, що пов'язані з удосконаленням системи управління якістю готельних послуг, є дуже важливими, що і визначило вибір теми та актуальність кваліфікаційної роботи.

Значний внесок у рішення проблем удосконалення господарської діяльності підприємств готельного господарства, управління якістю готельних та туристичних послуг внесли науковці Одеського національного економічного університету: С.С. Галасюк [1,7,10], Г.К. Бедрадіна [2,11], Л.А. Траченко [3], С.Г. Нездоймінов [4,6], В.Г. Герасименко [5,11], І.В. Давиденко [12], І.В. Лебедєв [8,9] та інші.

Мета даної роботи – запропонувати заходи формування стратегії управління якістю послуг у готелі «M1 Club Hotel».

Об'єктом дослідження є процес формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо формування стратегії управління якістю послуг в готельному підприємстві.

Завдання дослідження:

- Розглянути науково-теоретичні підходи щодо формування стратегії управління якістю послуг;
- Дослідити особливості управління якістю готельних послуг;
- Розглянути алгоритм формування стратегії управління якістю послуг в сфері готельного господарства;
- Надати характеристику матеріально – технічної бази готелю;
- Провести аналіз господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»;
- Провести аналіз якості обслуговування в готелі;
- Запропонувати заходи щодо формування стратегії управління якістю послуг в готелі;
- Розробити програму лояльності споживачів готельних послуг на засадах прогнозування завантаження готелю «M1 Club Hotel».

Методологічну основу дослідження становить комплекс заходів наукового пізнання, серед яких аналіз, синтез, систематизації, зіставлення, індукції та дедукції, абстрагування, узагальнення, формалізації, статистичний і порівняльно-правовий методи, математичного моделювання та прогнозування,

SWOT-аналіз, діаграма Ісікави. Також були використані комп'ютерні програми Microsoft Office, Excel, Microsoft Word.

Інформаційною базою роботи є закони України, Укази Президента України, Постанови Уряду України, інші нормативно-правові акти, інструктивні та методичні матеріали галузевої приналежності. В роботі використовувалися матеріали наукових монографій, інформаційні матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, періодичних видань, збірники та довідники служби державної статистики, тематична довідкова література, галузева інформація, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Практичне значення результатів, які одержані в результаті дослідження, полягають у можливості використання запропонованих заходів щодо формування стратегії управління якістю послуг, програми лояльності споживачів готельних послуг на основі методів прогнозування сезонного завантаження підприємств гостинності та готелю «M1 Club Hotel».

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді:

1. Василькова С.Ю. Сутність та сучасні тенденції молекулярної гастрономії / С.Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 295 с. – С. 190-193.
2. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи дослідження проблем функціонування готелю / С.Ю. Василькова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 78-81.
3. Василькова С.Ю. Основні властивості застосування цукру та його замінників / С. Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 358 с. С. 228-232.

4. Василькова С.Ю. Науково - теоретичні основи менеджменту персоналу / С.Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – 881 с. – С. 608-610.
5. Василькова С.Ю. Розвиток регіонального ринку готельних послуг в контексті підвищення якості послуг. / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 2. – С. 108-112.
6. Василькова С.Ю. Визначення еколого-економічного ризику діяльності готелю «M1 CLUBHOTEL». / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 3. – С. 209-212.
7. Василькова С.Ю. Основні завдання Грецької національної туристичної організації щодо розвитку туризму. / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 2. – С. 211-215

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 101 сторінку, 19 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 66 найменувань.

ВИСНОВКИ

1. За результатами розгляду наукової літератури встановлено місце політики якості і її роль в системі стратегічного управління підприємством готельного господарства. Визначено, що на даний час в більшості готельних підприємств спостерігається тенденція впровадження принципів і методів TQM. Фактично на засадах політики в сфері якості обслуговування, керівництво підприємства готельного господарства встановлює конкретні цілі та стратегію.

2. Доведено, що якість готельної послуги найскладніше піддається управлінню і контролю, причина даної проблеми полягає у мінливості послуг. Управління якістю в готелі найчастіше пов'язано з певними витратами, які включають в себе втрату робочого часу і матеріальних засобів. Ідеальна система управління якістю в готельному підприємстві цікава тим, що на відміну від більшості інших систем виділяє людський фактор в цілій системі, одночасно визначаючи місце для технологічних характеристик якості. Встановлено, що впровадження системи якості на підприємствах готельного господарства неможливе без впровадження стандартів серії ISO 9000.

3. Розглянуто алгоритм формування стратегії управління якістю послуг в сфері готельного господарства: встановлення цілей, зовнішній стратегічний аналіз макро- і мікросередовища, внутрішній стратегічний аналіз, SWOT-аналіз, вибір і обґрунтування напрямку стратегії якості. Встановлено, що формування стратегії управління якістю послуг є комплексом стратегічних установок підприємства та перспективних програм дій, в рамках якого планується досягнення безлічі економічних, соціальних, організаційно-управлінських та інших цілей. Менеджмент якості має свою сферу відповідальності, яка виражається у відокремлених цілях, формується на базі принципів, розробки політики, стратегії, наборі функцій і методів.

4. Розглянуто позиціонування підприємства, – це п'ятизірковий клубний готель Одеси з дизайнерським інтер'єром. Готель має сертифікат,

підтверджуючий те, що він пройшов перевірку Українського центру сертифікації та відповідає встановленим стандартам п'ятизіркового готелю. Встановлені ціни на проживання в готелі, одні з найвищих в місті, безпосередньо впливають на імідж і сприйняття готелю цільовою аудиторією. Номерний фонд готелю складається з 68 номерів різних категорій різного рівня комфортності. Кількість місць у готелі складає 154. На території готелю працюють 3 бари, ресторан, автостоянка, пральня, зала для проведення конференцій, сауна та салон краси.

5. За результатами аналізу господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel» встановлено, що обсяг реалізації номерів за три роки був найбільшим у 2019 році та складає 10 871 місце-днів, отримана виручка від реалізації послуг дорівнює 57 899 551 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Де Люкс» складає 726 місце-днів у 2019 році. З останні 2 роки спостерігається ріст доходу від реалізації цих номерів на 1 179 735 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Полу Люкс» в 2019 році зменшився порівняно з 2018 роком і становить 665 місце-днів, а виручка від реалізації складає 6 681 221 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Стандарт з видом на море» є більшим, порівняно з іншими категоріями та складає у 2019 році 5 178 місце-днів, виручка від реалізації 24 897 091 грн. За фактором сезонності, найбільший обсяг доходу за 2019 рік припадає на серпень - 11 695 029 грн.

6. Проведений аналіз якості обслуговування в конкурентному середовищі готелю «M1 Club Hotel», у порівнянні зі СПА готелем НЕМО, Hotel de Paris Odessa MGallery by Sofitel, Чорне Море парк Шевченко, II Decameron Luxury Design Hotel, Бристоль показав, що готель «M1 Club Hotel» займає лідируючі позиції за інтегральним показником якості обслуговування на ринку готельних послуг міста Одеси та посідає третє місце.

7. Встановлено функціональні напрямки щодо формування стратегії управління якістю послуг в готелі: забезпечення та поліпшення якості (корисності) послуг, процесів, виробництва в цілому; підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін (споживачів, персоналу,

постачальників, акціонерів, суспільства) в діяльності готелю. Керівництву готелю рекомендовано почати формувати систему управління якістю послуг, що базується на стандартах серії ISO-9000. Запропоновано заходи, які спрямовано на диференціацію додаткових послуг за рівнями якості; 1) посилення контролю якості послуг і технологічних процесів в готелі; 2) забезпечення якості готельних послуг на основі стандарту ISO 9001; поліпшення якості на основі стандарту ISO 9004, 3) впровадження самооцінки для подальшого вдосконалення в сфері якості; 4) вдосконалення корпоративної культури і мотивації для подальшого поліпшення якості.

8. Для формування стратегії управління якістю готельних послуг запропоновано використовувати методику прогнозування сезонного завантаження готелю «M1 Club Hotel» на основі розробленої в роботі мультиплікативної моделі. Керівництву готелю надано рекомендації щодо формування програми лояльності споживачів готельних послуг, що дозволить оптимально спланувати матеріальні і людські ресурси, а також застосувати заходи щодо забезпечення лояльності споживачів за рахунок їх стимулювання в міжсезоння і якісного обслуговування.

Список використаних джерел

1. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
2. Бедрадіна Г. К. Заходи забезпечення управління якістю послуг туристичних підприємств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/51.pdf>
3. Траченко Л. А. Застосування соціально-орієнтованої концепції загального управління якістю на підприємствах сфери інжинірингових послуг / Л. А. Траченко // Підприємництво і торгівля: збірник наукових праць. – Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2019. – Вип. 25. – С. 99-105.
4. Нездоймінов С. Г. Проблеми сертифікації системи менеджменту якості підприємств готельного бізнесу / С. Г. Нездоймінов, Г. О. Ришкова // Крымский экономический вестник. – 2015. - № 4 (17). - С. 70-72.
5. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
6. Нездоймінов С. Г. Фінансовий та кластерний інструментарій соціально-економічної мотивації розвитку підприємницької діяльності / С. Г. Нездоймінов, Н. М. Андрєєва // Соціально-економічна мотивація інноваційного розвитку регіону: монографія / за заг. ред. д-ра екон. наук, професора О. В. Прокопенко. – Суми: Сумський державний університет, 2012. – С. 271-304.
7. Лебедев І. В. Соціальні технології сучасного менеджменту / І. В. Лебедев // Формування ринкової економіки: зб. наук. пр. - Спец. вип. Стратегічні імперативи сучасного менеджменту. - К. : КНЕУ, 2012. – Ч. 2. - С. 362-375.
8. Лебедев І. В. Соціальна складова сучасного менеджменту / І. В. Лебедев // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка: зб. наук.

праць. – Ужгород: Ужгородський національний університет, 2012. - Вип. 35. - Ч.2. - С. 174-178.

9. Галасюк С. С. Аналіз потенціалу готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – С. 147-164.

10. Герасименко В.Г., Бедрадіна Г.К. Вибір і застосування методики оцінки якості послуг на туристичному підприємстві // Науковий вісник. Одеський державний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців – Науки: економіка, політологія, історія. – 2008. - № 14 (70).

11. Давиденко І. В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством / І. В. Давиденко // Економічні студії. – Львів: ГО «Львівська економічна фундація», 2017.- №2 (15) – С. 23-27.

12. Taylor F. The Principles of Scientific Management. 1911.

13. Best, M., Neuhauser, D. Walter A Shewhart, 1924, and the Hawthorne factory. URL: <https://qualitysafety.bmj.com/content/15/2/142>

14. Juran J. Juran's Quality Handbook. 1951. – 1730 p.

15. Juran J. The revolution in business management: monograph. 1964.

16. Juran J. The Quality Trilogy // Quality Progress. – 1986. – P. 19-24.

17. Taguchi G. Design of Experiments. 1958.

18. Taguchi G. Management by Total Results. 1966.

19. Henry Mintzberg (1983). Structure in fives: design in effective organizations. Prentice-Hall. ISBN 978-0-13-854349-5.

20. Булатова Г. А. Стратегия развития предприятия гостиничного бизнеса // Наука и туризм: стратеги взаимодействия, 1. № 6(4). С. 16-23. URL: <http://journal.asu.ru/st/article/view/4421>.

21. Герчи́кова И.Н. Менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 799 с.

22. Миронова Т.Л., Карлова А.И. Экономическая сущность категорий "инновация" и "инновационные процессы" // Экономика развития. 2009. 4(52). С. 43-45.
23. Бузни А.Н., Карлова А.И. О сопряжённой модели экономического развития // Вестник экономической науки Украины. 2013. No 1 (23). С. 29-30.
24. Шадрин А.Д. Менеджмент качества. От основ к практике. М.: НТК Трек, 2004. 359 с
25. Павленко И.Г. Система управления качеством гостиничных услуг // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. Вып. 5. С. 36-42.
26. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2011. 211 с.
27. Семеркова Л.Н., Беляковва В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С.В. Технология и организация гостиничных услуг. ИНФРА-М, 2016. 224 с.
28. Морозова Л. С., Земскова А. А. Влияние качества обслуживания на эффективность деятельности предприятий индустрии гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2017. №. 2. С. 98-110. DOI: <https://doi.org/10.22412/1995-042X-11-2-8> (дата обращения: 26.11.2020).
29. Сульповар Л. Б. Управление формированием стратегии развития предприятия // Сервис +. 2016. №2. С.83-90
30. Ю. С. Рычков. Стратегическое управление качеством: учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2014. 160 с.
31. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Національний стандарт України).
32. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
33. Офіційний сайт готелю M1 Club Hotel. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://m1clubhotel.com/ru>

34. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» № 19: станом на 12.11.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.

35. Нездойминов С. Г. Мала́й бізнес гостеприймства в контексте розвитку соціального підприємництва / С. Г. Нездойминов, О. В. Шикина // JournalAssociation 1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121.

36. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 803: станом на 18.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.

37. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).

38. Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю» № 28: станом на 29.04.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0177-12>.

39. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.220:2008 [Чинний від 23.07. 2008] [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1521-dbn-v-2-2-202008-budinki-i-sporudigoteli>.

40. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT):: ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-09-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 56 с. – (Національний стандарт України).

41. Галасюк С. С. Конференц-сервіс в системі готельного обслуговування / С. С. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів. Аспірантів та

вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – С. 46-50.

42. Офіційний сайт Booking.com. Сторінка готелю М1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.booking.com/hotel/ua/m1club.ru.html?aid=315714;label=m1-club>

43. Офіційний сайт Booking.com. Сторінка готелю Брістоль [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.booking.com/hotel/ua/bristol.ru.html>

44. Офіційний сайт Booking.com. Сторінка готелю НЕМО [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.booking.com/hotel/ua/resort-and-spa-hotel-nemo-with-dolphins.ru.html>

45. Офіційний сайт Booking.com. Сторінка готелю ІлДекамерон [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.booking.com/hotel/ua/il-decameron-clubhouse.ru.html>

46. Офіційний сайт Booking.com. Сторінка готелю Чорне море парк Шевченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.booking.com/hotel/ua/black-sea-park-shevchenko.ru.html>

47. Офіційний сайт Booking.com. Сторінка готелю Hotel deParis Odessa [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.booking.com/hotel/ua/de-paris-odessa-mgallery-by-sofitel.ru.html>

48. Мокроносів А. Г., Маврина І. Н., Мокроносів А. Г. Конкуренція і конкурентоспособність: учебное пособие. Екатеринбург: Уральский федеральный университетим, 2014. 196 р.

49. BSC как индикатор зрелости бизнеса. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.intalev.ua/library/articles/bsc-kak-indikator-zrelosti-biznesa>

50. Системи управління якістю. Вимоги ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach

51. Голубева, А. Ю. Создание и распространение систем качества в гостиничных предприятиях Москвы на примере отеля «Ворота». URL: <https://moluch.ru/archive/104/24353/> (дата обращения: 26.11.2020).
52. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством в гостинице — М.: Магистр, 2012. — 511 с.
53. Шафигуллин Р. Программы лояльности отелей: Marriott, Carlson, Hilton. Cossa. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cossa.ru>.
54. Радыгина Е. Г. Повышение лояльности потребителей гостиничных услуг. URL: <http://e-koncept.ru/2016/16049.htm>.
55. Кабанов А. А. Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе повышения лояльности клиентов. URL: https://guu.ru/files/dissertations/2016/09/kabanov_a_a/dissertation.pdf.
56. Все о программах лояльности отеля – обзоры, лучшие практики и рекомендации. URL: <https://ngmsys.com/review/hotel-loyalty-programs-review>.
57. Іванова Л. О. Актуальні програми споживчої лояльності у сфері готельних послуг / Іванова Л. О., Вовчанська О. М. // Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. - Львів : Львівський торг.- економ. ун-т, 2020. - С. 162-164.
58. Програма лояльності в «Президент Готель» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://presidenthotel.com.ua/loyalty-programs/>
59. Степанова В.Е., Новгородов П.А. Сравнительный анализ моделей прогнозирования спроса на гостиничные услуги. URL: <http://edrj.ru/article/16-04-2018>
60. Василькова С.Ю. Сутність та сучасні тенденції молекулярної гастрономії // Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 295 с. – С. 190-193.
61. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи дослідження проблем функціонування готелю / С.Ю. Василькова // Розвиток сталого

туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 78-81.

62. Василькова С.Ю. Основні властивості застосування цукру та його замінників / С. Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 358 с. С. 228-232.

63. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи менеджменту персоналу / С.Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – 881 с. – С. 608-610.

64. Василькова С.Ю. Розвиток регіонального ринку готельних послуг в контексті підвищення якості послуг. / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 2. – С. 108-112.

65. Василькова С.Ю. Визначення еколого-економічного ризику діяльності готелю «M1 CLUBHOTEL». / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 3. – С. 209-212.

66. Василькова С.Ю. Основні завдання Греської національної туристичної організації щодо розвитку туризму. / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів