

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

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
Кунділовська Т.А.  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

**зі спеціальності 076 «Підприємство, торгівля та біржова діяльність»**  
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування

**Експертиза товарів та послуг**  
(назва магістерської програми)

**на тему: «Формування системи управління якістю готельного підприємства у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015»**  
(назва теми)

**Виконавець:**

студент ФМЕ

*(факультет)*

Начев Микола Юрійович

*(прізвище, ім'я та ім'я по батькові) /підпис/*

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент

*(науковий ступінь, вчене звання)*

Траченко Людмила Анатоліївна

*(прізвище, ім'я та ім'я по батькові) /підпис/*

ОДЕСА 2018

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ГОТЕЛЯМИ УКРАЇНИ .....</b>	<b>8</b>
1.1. Аналіз стану ринку готельних послуг та перспективи його розвитку.....	8
1.2. Характеристика законодавчих та нормативно-правових документів, що регламентують надання готельних послуг .....	13
1.3. Впровадження міжнародних стандартів у діяльність підприємств сфери готельних послуг .....	19
1.4. Системи управління якістю готелів у контексті вимог стандарту ISO 9001:2015 .....	25
<b>РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА В КОНТЕКСТІ ВИМОГ СТАНДАРТУ ISO 9001:2015 (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «АРКАДІЯ») .....</b>	<b>32</b>
2.1. Характеристика діяльності готелю «Аркадія».....	32
2.2. Методичні аспекти формування системи управління якістю готельного підприємства .....	34
2.3. Розробка етапів формування системи управління якістю на підприємстві сфери готельних послуг .....	39
2.4. Формування системи управління якістю готелю «Аркадія».....	45
2.4.1. Розробка моделі процесів системи управління якістю готелю .....	45
2.4.2. Визначення контексту готелю та аналіз зацікавлених сторін.....	50
2.4.3. Виявлення ризиків готелю та формування дій щодо їхньої обробки.....	55
2.5. Моніторинг задоволеності споживачів послуг готелю «Аркадія» ....	59
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ .....</b>	<b>68</b>

3.1. Внутрішній аудит як засіб поліпшення системи управління якості готелю.....	68
3.2. Аналіз з боку вищого керівництва - важлива складова поліпшення діяльності готелю .....	74
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>80</b>
<b>Список використаних джерел.....</b>	<b>83</b>
<b>Додатки.....</b>	<b>92</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Готельний бізнес України є однією з найбільш динамічних і пріоритетних сфер економічної діяльності. Готелі ведуть між собою конкурентну боротьбу за клієнтів, за місце на внутрішньому та міжнародному ринках, а основним фактором їхньої конкурентоспроможності є якість надання послуг. Сьогодні вітчизняні підприємства готельного господарства перебувають у стані перманентного розвитку, але за організаційними формами, ступенем комфортності інфраструктури, рівнем сервісу та станом нормативно-правової бази не відповідають кращим світовим зразкам. За організаційними формами, чинною формою сертифікації, ступенем комфортності інфраструктури, рівнем сервісу та станом нормативно-правової бази сьогодні готелі не відповідають кращим світовим зразкам. Жорсткі вимоги до діяльності підприємств висувають сучасні тенденції розвитку України, такі як членство у світовій організації торгівлі, інтеграція в європейське співтовариство. Існує проблема забезпечення відповідного рівня якості послуг підприємств індустрії гостинності за умови недостатнього досвіду її розвитку в Україні. Такі обставини вимагають перегляду засад управління якістю на підприємствах готельного бізнесу з позицій розроблення, забезпечення, досягнення та систематичного підвищення рівня якості послуг і повноцінного їхнього споживання. Потребує нових підходів формування систем управління якістю на підприємствах сфери готельних послуг.

Дослідженню проблем діяльності готельних підприємств України присвячені роботи вітчизняних науковців: А. В. Дубодєлова, Й. М. Голик, Т. С. Томалія, М. П. Мальська, Г. А. Бондаренко та інших. Питаннями якості готельних послуг, обслуговування клієнтів та щодо створення систем управління якістю готелів займалися вчені, серед яких: С.І. Байлик, Л.А. Траченко, В. Линчук, А.М. Умнов, Л. Агафонова, С. Байлік, М. Бойко, А. Виноградська, Р. Волков, С. Василіна, І. Єгорова та інші.

Незважаючи на те, що різним аспектам управління якістю у сфері готельного господарства присвячено немало наукових праць, залишається багато проблемних і малодосліджених питань. Наявні проблеми актуалізують проведення досліджень, теоретичних і практичних напрацювань щодо формування систем управління якістю (СУЯ) на підприємствах сфери готельних послуг у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

**Метою** дослідження є вивчення процесу надання готельних послуг, формування систем управління якістю на підприємствах сфери готельних послуг та визначення шляхів щодо їхнього поліпшення.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- проаналізувати стан ринку готельних послуг в Україні;
- визначити переваги та проблеми щодо впровадження міжнародних стандартів у діяльність підприємств сфери готельних послуг;
- з'ясувати вимоги до систем управління якістю готелів у контексті вимог стандарту ISO 9001:2015;
- обґрунтувати методичні аспекти формування системи управління якістю готельного підприємства та окреслити його основні етапи;
- розробити модель процесів системи управління якістю готелю у контексті вимог стандарту ISO 9001:2015;
- визначити ризики готелю на основі контексту та аналізу потреб зацікавлених сторін і розробити заходи щодо їхньої обробки;
- здійснити моніторинг задоволеності споживачів послуг готелю «Аркадія»
- визначити шляхи поліпшення систем управління якістю підприємств сфери готельних послуг.

**Об'єктом** дослідження є процес надання готельних послуг.

**Предметом** дослідження є формування системи управління якістю готелю в контексті вимог стандарту ISO 9001:2015.

**Методи дослідження.** У роботі застосовано SWOT-аналіз, аналіз стейкхолдерів, метод мозкового штурму, метод анкетування, прийоми аналізу та синтезу.

**Наукова новизна роботи.** У роботі вперше:

- розроблено модель процесів системи управління якістю готелю в контексті вимог стандарту ISO 9001:2015;
- визначено ризики готелю та розроблено заходи щодо їхньої обробки.

**Практична цінність роботи** полягає у впровадженні методичних аспектів та практичних розробок щодо формування систем управління якістю підприємств сфери готельних послуг (етапи створення СУЯ, контекст готелю, аналіз зацікавлених сторін) як у діяльність готелю «Аркадія» так і будь-якого закладу готельного господарства з метою поліпшення якості надання готельних послуг та діяльності підприємства загалом. Розроблена модель процесів СУЯ готелю забезпечить ефективне її формування та уникнення проблем щодо впровадження на підприємстві. Визначені ризики та розроблені заходи щодо їхньої обробки є суттєвою інформацією вищому керівництву щодо своєчасного прийняття рішень для усунення загроз у діяльності, дозволять забезпечувати готелям сталий розвиток, високу конкурентоспроможність та довіру споживачів. Розроблений алгоритм проведення внутрішніх аудитів СУЯ та алгоритм аналізу СУЯ з боку вищого керівництва готелю доцільно застосовувати як засоби поліпшення системи управління якістю готельного підприємства.

**Апробація результатів досліджень.** Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ МАЙБУТНЄ присвячений до 50-річчя факультету міжнародної економіки 2018 р – стаття «Основні аспекти формування систем управління якістю на підприємствах сфери готельних послуг» ст.311 та

збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МІНУЛЕ, СУЧАСНЕ МАЙБУТНЄ факультету міжнародної економіки 2017 р – стаття «Розробка методики оцінки якості елементів готельного обслуговування» с.203.

**Інформаційною базою досліджень** є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, наукові статті, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

**Структура роботи:** Кваліфікаційну роботу магістра викладено на 91 сторінці, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків, а також 20 рисунків та 15 таблиць.

## ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня мігістра дійшли наступних висновків:

1. Аналіз стану ринку готельних послуг в Україні дав змогу з'ясувати, що готельна індустрія України переживає кризовий період, здійснюючи діяльність під впливом певних проблем розвитку, а саме: невідповідність цін рівню якості надання готельних послуг, недосконале законодавство, відсутність неефективна система управління з боку власників, бюджетного фінансування. Вартість проживання в українських готелях в 2-3 рази перевищує вартість проживання в готелях аналогічного рівня країн Європи, що зумовлено неналежним державним регулюванням цієї сфери і низьким рівнем диференціації готельних послуг .

2. Впровадження міжнародних стандартів у діяльність підприємств, зокрема сфери готельних послуг має низку переваг: підвищення інвестиційної привабливості; пріоритетність перед конкурентами щодо участі в національних і міжнародних тендерах, виставках, торгах; підвищення відповідності послуг вимогам законодавства та нормативних документів; можливість виходу на міжнародні ринки тощо. До проблем формування систем управління якістю готелю віднесено такі: формальна розробка політики якості підприємства; недостатня компетентність персоналу щодо забезпечення результативного функціонування системи управління якістю; невимірність цілей у сфері якості на рівні підрозділів; низька якість методологічного забезпечення системи управління якістю; відсутність системи мотивації персоналу тощо.

3. Система управління якістю готельного підприємства у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 має органічно вписуватися в загальну систему менеджменту організації, не суперечити її принципам та мати бізнес-орієнтоване спрямування. В основу формування СУЯ покладено раціональну модель управлінського циклу «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) (цикл Демінга), оновлено принципи з метою їх актуалізації для нових стандартів



управління якістю нового покоління, а саме: орієнтація на споживача; лідерство; залучення персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на основі фактів; управління взаємовідносинами.

4. Досліджено методичні аспекти щодо формування СУЯ готелю «Аркадія» та обґрунтували застосування оптимальних інструментів: SWOT-аналізу, аналізу стейкхолдерів, методу мозкового штурму, причинно-наслідкової діаграми Ісікави, анкетування споживачів послуг. До основних етапів формування системи управління якістю готельного підприємства віднесено: розробка системи управління якістю (види робіт: формування робочої групи з розробки системи управління якістю, підготовка персоналу, аналіз існуючої системи управління якістю та розробка моделі процесів СУЯ, планування програми створення СУЯ) та впровадження СУЯ (види робіт: актуалізація документованої інформації, проведення внутрішніх аудитів СУЯ).

5. З метою ефективного формування системи управління якістю розроблено модель процесів СУЯ готелю згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, що містить: контекст готелю та аналіз зацікавлених сторін; лідерство керівництва готелю; планування цілей та ризиків готелю; документовану інформацію СУЯ готелю; компетентність персоналу та знання готелю; функціонування (операційні процеси надання послуг); моніторинг, аналіз та оцінку СУЯ; поліпшення СУЯ.

6. На основі контексту та аналізу зацікавлених сторін готелю визначено ризики підприємства: фінансова нестабільність клієнтів; високий рівень інфляції національної валюти; зниження конкурентоспроможності послуг; постійне вдосконалення навичок конкурентів; зростання податків; зниження попиту на послуги малих готелів тощо. Експертним шляхом виявлено причини виникнення ризиків готелю та сформовано дії щодо їхнього усунення. Це є суттєвою інформацією вищому керівництву щодо своєчасного прийняття рішень для усунення загроз у діяльності, дозволять забезпечувати готелям сталий розвиток, високу конкурентоспроможність та довіру споживачів.

7. Здійснено моніторинг задоволеності споживачів обслуговування в готелі «Аркадія» із застосуванням розробленої анкети, що містить складові якості обслуговування з точки зору споживачів. Результатом анкетування є: більшість споживачів (33%) оцінили якість обслуговування в готелі на «відмінно», 60% споживачів поставили оцінки «дуже добре» та «добре» і лише 7% постояльців готелю вказали на «задовільний» сервіс. Щодо асортименту послуг, що надає «Аркадія», то більша частина опитуваних відзначила цей показник як «дуже добре» та «добре» (69%), «відмінно» - 22%, оцінку «задовільно» поставили лише 9% споживачів. Інтер'єр та дизайн до вподоби відвідувачам готелю, думки розділились з перевагою «дуже добре» (36%), 29% споживачів вказали на оцінку «відмінно» і лише 4% оцінили їх «задовільно». Результати моніторингу вказують на високий рівень задоволеності споживачів обслуговуванням у готелі «Аркадія».

8. Розроблено алгоритм проведення внутрішніх аудитів як засобу постійного поліпшення системи управління якістю готельного підприємства та забезпечення результативності процесів. Він містить такі основні етапи: визначення об'єкту та цілей аудиту, складання річного плану аудитів, розробка програми з аудиту, підготовка документів для збирання інформації (контрольний листок), проведення аудиту, складання звіту за результатами внутрішнього аудиту, впровадження коригувальних дій та перевірка їхньої ефективності.

9. Аналіз системи управління якістю готелю з боку вищого керівництва є ефективним інструментом не тільки поліпшення СУЯ готелю, а й діяльності підприємства загалом. Визначено алгоритм аналізу СУЯ готелю, який містить: результати виконання політики та досягнення цілей у сфері якості готелю; результати внутрішніх та зовнішніх аудитів; відгуки та скарги споживачів готельних послуг; причини виявлених невідповідностей процесів СУЯ тощо.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм. Закон України від 15.09.1995 № 324/95 – ВР – // Відомості Верховної Ради України – 1995. – № 31, – ст.241 – (Редакція від 25.12.2015 р.).
2. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. : ДСТУ 4268-2003 – К.: Держспоживстандарт України, 2003. – 26 с. – [Національний стандарт України].
3. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269-2003 – К.: Держспоживстандарт України, 2003. – 20 с. – [Національний стандарт України].
4. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. : ДСТУ 4527-2006 – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 20 с. – [Національний стандарт України].
5. Національний стандарт України. Системи управління якістю. Вимоги. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Видання офіційне. Київ. ДП «УкрНДНЦ». 2016. – [Національний стандарт України].
6. Національний стандарт України. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління. : ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT). – К. : Мінекономрозвитку України, 2013. – 34 с. – (Національний стандарт України).
7. Наказ Державної туристичної адміністрації України. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затверджено від 16.03.2004 р. № 19 (Редакція від 12.11.2010).
8. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) / № 297 в редакції від 01 грудня 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
9. Дубодєлова А. В. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства / А. В. Дубодєлова, Л. С. Лісовська, А. О. Нищота // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Проблеми економіки та управління. – 2013. – № 754. – С. 159-165. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPP\\_2013\\_754\\_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPP_2013_754_24)

10. Галасюк К. А. Сучасний стан та діяльність готельних підприємств Одеського регіону / К. А. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. – Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – № 2 (12).

11. Шикіна О.В., Дьяченко Д.В. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області Young Scientist» • № 11 (38) • november, 2016 Молодий вчений» • № 11 (38) • листопад, 2016 р.

12. Виноградська А.М. Стратегія готельного бізнесу в Україні / А.М. Виноградська // Діловий вісник. – 1999. – № 11. – С. 24-25.

13. Михайлова О. П. Основні проблеми готельного бізнесу в Україні / О. П. Михайлова, П. В. Брінь // Вісник Нац. техн. ун-ту "ХПІ": зб. наук. пр. Темат. вип. : Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. – Харків: НТУ "ХПІ". – 2012. – № 58 (964). – С. 101-106

14. Бурак Т.В. Сучасні тенденції розвитку ринку готельних послуг України / Т.В. Бурак, Т.О. Марцин та ін. // Коллективная монография «Эффективные подходы к развитию предприятий, отраслей, комплексов». В 3 книгах. К.: монография – Одеса: КУПРИЕНКО СВ, 2013 – 172 с.

15. Агафонова Л.Т. Туризм, готельний та ресторанний бізнес / Л.Т. Агафонова, О.Є. Агафонова // Туризм. – 2002. – №52.

16. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев // – Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408с.

17. Гусєва О. В. Проблеми функціонування малих готелів в Україні / О. В. Гусєва // Науковий вісник. Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – Одеса: ОДЕУ, 2009. – №5 (83). – С. 216-226. 62. Гусєва О.

18. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів : монографія. / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна // – Одеса : Атлант, 2015. – 281 с.

19. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту // Х.Й. Роглев / – Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408с.

20. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2001. – 208 с.

21. Писаревський І.М. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.

22. Шмелева А.Н. Система менеджмента качества как инструмент развития организации / А.Н. Шмелева // Современные научные исследования и инновации. – 2014. – № 12 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/12/41971>

23. Шмелева А.Н. Проблема обеспечения и вовлеченности в системы качества руководства предприятий / А.Н. Шмелева // Современные научные исследования и инновации. 2015. №8-2. С. <http://web.snauka.ru/issues/2015/08/5728>

24. Версан В.Г. Кризис в стандартизации систем менеджмента. Причины. Пути выхода / В.Г. Версан В. // Стандарты и качество. —2009. — № 3. — С. 78-83.

25. Нейл Р. Ханна ИСО 9001 – окупается с лихвой / Ханна Р. Нейл // Business Excellence. – 2011. – №7. – С.44-48.

26. Рахлин К.М. О некоторых особенностях внутреннего обмена информацией // Все о качестве. Отечественные разработки. Научно-технический сборник «Системы менеджмента качества. Проблемы и тенденции развития». / К.М. Рахлин. - Москва: НТК «Трек». – 2005.

27. Рахлин К.М. Тенденции развития систем менеджмента качества / К.М. Рахлин // Все о качестве. Отечественные разработки. 2003, №3, С.54-71.

28. Траченко Л.А. Роль вищого керівництва в забезпеченні ефективного функціонування системи менеджменту якості компанії / Л.А. Траченко // Європейський журнал економіки та менеджменту. – 2016. – Том 2, Вип. 4. – Прага. – С.5-10.

29. Quality management systems. Requirements : ISO 9001:2015 – [Fifth edition 2015-09-15, Reference number ISO 9001:2015(E)]. – Geneva, 2015. – 40 p.– (International Standard).

30. Dalling I. Integrated Management System. Definition and Guidance on Structuring / Ian Dalling. Chartered Quality Institute. – 2007. – 9 p.

Руденко В. П. Вимоги та відмінності нової версії міжнародних стандартів якості / В. П. Руденко // Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія : Механізація та автоматизація виробничих процесів. - 2015. – Вип. 11. – С. 97-102. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsna\\_mekh\\_2015\\_11\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsna_mekh_2015_11_23)

31. Станкевич, І.В. Адаптація систем управління якістю освітніх організацій до контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015 [Текст] / І.В. Станкевич, Л.М. Віткін, О.І. Глухова // Механізм регулювання економіки. - 2015. - № 2. - С. 103-114.

32. Пойта І. О. Моделювання та прогнозування розвитку ринку послуг / І. О. Пойта. // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. - № 1. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui\\_2014\\_1\\_89](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_1_89).

33. Траченко Л.А. Процесний підхід у системах управління якістю підприємств сфери послуг / Траченко Л.А.// Проблеми економіки № 2 (36), 2018. – С.251–257

34. Системы менеджмента качества. Требования: проект международного стандарта ISO/DIS 9001:2014(E) – ISO/TC 176/SC2/ WG24/N112 [2014-05-13] [Электронный ресурс]; перевод В. А. Качалова от 01.06.2014 / ООО «Интерсертифика-ТЮФ». – Режим доступа : [http://iso-management.com/wp-content/uploads/2014/08/ISO-9001\\_2015.pdf](http://iso-management.com/wp-content/uploads/2014/08/ISO-9001_2015.pdf).

35. Траченко Л.А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості у сфері послуг / Л.А. Траченко // Зб. наук. праць “Вісник соціально-культурних досліджень”.– Одеса: ОНЕУ. – 2013. – вип.4 № 51. - С.165-170

36. Корецьку, М. Management Issues. Effectively Manage Your Quality Complaints / М. Корецьку // Pharmaceutical Formulation & Quality. – 2008. – Vol.

3. – P. 1–4. Mauch, P. D. Quality Management: Theory and Application / P. D. Mauch.– Geneva : CRC Press. – 2015. – 20 p.

37. Краснікова О. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства / О. С. Краснікова // Управління розвитком. – 2013. – № 12. – С. 82-84. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz\\_2013\\_12\\_37](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2013_12_37)

38. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти // А.В. Дубодєлова/ Вісник Національного університету "Львівська політехніка". – 2008. – №611. – С.130-134.

39. Траченко Л.А. Важливі аспекти формування систем управління якістю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 [Електронний ресурс]/Л.А. Траченко// Ефективна економіка. –2018. – №4. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>

40. Траченко Л.А. Система менеджменту якості підприємства сфери послуг: застосування простих статистичних методів American Law and Economics Review, Issue 2 (2), (Fall), Volume 20. Oxford University Press, 2018. – Pages 600 – 774.- P.722-735.

41. Диаграмма Исикавы – полезный инструмент в жизни и работе [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://4brain.ru/blog/диаграмма-исикавы>

42. Побудова системи управління якістю: принципи та основні етапи, рекомендації з розробки документації [Електронний ресурс].–Режим доступу до ресурсу:<http://www.udc.com.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=191>

43. Рудніченко Є. М. Оцінювання та моделювання впливу суб'єктів митного регулювання на систему економічної безпеки підприємства: [монографія] / Є.М. Рудніченко. — Луганськ: Промдрук, 2014. — 389 с.

44. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью организации. Учеб. пособие / Р. А. Фатхутдинов. – М. : Эксмо, 2004. – 544 с.

45. Браимер Р.І. Основы управления в индустрии гостеприимства: Учеб.пос./Р.І. Браимер - М.: «Аспект Пресс», 2005. – 382
46. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учеб.пос./ Ю.Ф. Волков – М.: «Феникс», 2003. – 348 с.
47. Володоманова Н. Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. / Н. Ю. Володоманова. – М. : ИПФ «Талер», 2001. – 104.
48. Виноградська А.М. Стратегія готельного бізнесу в Україні //Діловий вісник. – 1999. – № 11. – С. 24-25.
49. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса./В.Г. Герасименко – О.: Чорномор'я, 1997. – 160 с
50. Данильчук В.Д. Мировойрынок услуг турбизнеса./В.Д. Данильчук – К.: «Центр учебной литературы», 2000. – 146 с.
51. Дубодєлова А.В. Готельне господарство / А.В. Дубодєлова Вісник – Л.:Національного університету "Львівська політехніка". – 2008. - №611. - С.130-134.
52. Заруба М.М. Вдосконалення технології виробництва та обслуговування в громадському харчуванні і готельному господарстві / М.М. Заруба. – Київ: КДТУ, 1995. –146 с.
53. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство по материалу зарубежной публикации. Управление качеством услуг, управление доходами, маркетинг, работа с кадрами. Технологическиетребования по проектированию и оформлениюгостиничных предприятий: Учеб.пос./ Д.К.Исмаев.– М.: «Луч», 1998. – 180 с.
54. Кабушкин П.И., Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пос./П.И. Кабушкин - М.: «Новое знание», 2000. –216 с.
55. Кияниця А.Н. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 1999. – № 3. – С. 149-159.
56. Кодацкий В.П. Финансовый менеджмент: Учеб. пос./В.П. Кодацкий – Х.: "Экономика", 2002. – 212 с.



57. Кузаченко Е. "Сейчас нужно бороться за клиента" // Бизнес/ Е. Кузаченко. – 2001. – № 46. – С. 52-53.
58. Ландер А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в АСУ: Пособие прак. Работ/ А.В. Ландер – М.: «Феникс», 2007. – 63 с.
59. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу України // Економіка України/Л. Левковська. – 2003. – № 6. – С. 31-36.
60. Лесник А.Л., Стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе: Учеб. пос./ А.Л. Лесник – М.: «Талер», 2001. – 544 с.
61. Лисяков Ю. Современные информационные технологии. // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2005. – № 1. – С.41-42.
62. Современные тенденции в гостиничном бизнесе. Материалы зарубежной периодики. // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2003. – С.29-30.
63. Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (обобщение зарубежного опыта). / А. А. Стадник. – М. : Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 2006. – 100 с.
64. Столяр З. Готелі столиці // The Ukrainian./ З. Столяр – 2004. – № 1. – С. 25–27.
65. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг // Гостиничный бизнес./ Т. Ткаченко – 2004. – №4. – С.24–27.
66. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навчальний посібник./ Видання 2-ге, виправлене та доповнене/ Л.А. Траченко - Одеса ОНЕУ, ротапінт, 2015. – 414 с.
67. Траченко Л.А. Система менеджмента качества по новой версии стандарта ISO 9001:2015 – залог успешного развития отечественных предприятий. Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (23 – 24 червня 2016 р., м. Одеса)/ – Л.А. Траченко Одеса, ОНЕУ, 2016. – С. 147–149
68. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об'єкт товарознавства : експертне оцінювання якості./ Монографія./ Л.А. Траченко – Одеса : Атлант, 2014. – 212 с.

69. Траченко Л.А. Система менеджменту як засіб поліпшення процесу надання освітніх послуг./ Проблеми сучасного управління: економічні, екологічні, політико-правові, історичні, культурні, ментальні аспекти: Зб. наук. праць за матеріалами X Всеукр. наук. –практ. конф. до 25-річчя МАУП (26 лист. 2014 р., м. Одеса) / Міжрег. Академія управління персоналом. Одеськ. ін.-т / Л.А. Траченко – Одеса: Лерадрук, 2014. – С. 19-27

70. Траченко Л.А. Експертне оцінювання якості надання послуг з проектування як виду інжинірингу. Актуальні проблеми емерджентної економіки в контексті мережної парадигми: Монографія / За заг.ред. Соловійова В.М./ Л.А. Траченко – Черкаси: Брама–Україна, 2014. – С.208-219

71. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Учебник для начального профессионального образования/И.Ю. Ляпина - М.: «Академия», 2002. - 208 с.

72. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-е вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

73. Нечаюк Л.І., Готельно-ресторанний бізнес: Навч.посіб./Л.І. Нечаюк – К.: «Менеджмент», 2003. – 58с.

74. Проблеми розвитку готельного господарства України // Удосконалення технології, організації, масового харчування, готельного господарства і туризму: Зб. наук. праць. - Київ: КДТЕУ, 2010. – с. 29-33.

75. Роглев Х.Й., Підвищення ефективності управління операційною системою готелю шляхом створення учбово-тренінгового центру // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць./ Х.Й. Роглев – 2003. - №9. - С 121-124.

76. Розанова Т. П. Международные стандарты гостиничной индустрии / Т. П. Розанова, К. П. Кассин // Вестник РЭА. – 2008. – № 6. – С. 122 – 132.

77. Бурак Т.В. Розвиток контрактного управління готельними мережами в Україні / Т.В. Бурак // Економіка. Управління. Інновації. – 2013. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим до-ступу : [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui\\_2013\\_1\\_7.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2013_1_7.pdf).

78. Державний комітет статистики [Електронний ресурс] //Експрес випуск, 01.05.2013. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

79. Готель «Аркадія» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.hotel-arkadia.com>