

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ (підпис)  
“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»  
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування  
«Економіка та управління туризмом»  
(назва магістерської програми)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ  
В ГОТЕЛЯХ»**

**Виконавець:**

студентка Центру заочної форми  
навчання

Ворожбіт Тетяна Сергіївна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)

Галасюк Світлана Сергіївна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

## Зміст

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ.....	9
1.1. Готель як основний елемент колективних засобів розміщення.....	9
1.2. Комплекс послуг, надаваних в готелях.....	22
1.3. Світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів.....	29
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ЧОРНЕ МОРЕ – РІШЕЛЬЄВСЬКА».....	40
2.1. Вивчення специфіки функціонування готелю «Чорне море - Рішельєвська».....	40
2.2. Динаміка виробничо-економічної діяльності готелю «Чорне море - Рішельєвська».....	48
2.3. Оцінка конкурентної позиції готелю «Чорне море - Рішельєвська».....	62
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, СПРЯМОВАНІ НА ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ЧОРНЕ МОРЕ».....	66
3.1. Удосконалення організаційної структури управління готелем «Чорне море - Рішельєвська».....	66
3.2. Розробка комплексу заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готелю «Чорне море - Рішельєвська».....	72
3.3. Економічне обґрунтування пропозицій з удосконалення обслуговування клієнтів в готелі «Чорне море - Рішельєвська».....	73
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83

## ВСТУП

Сьогодні в Україні наданням приміщень і організацією заходів займаються понад 4000 різних організацій. У їх число, наприклад, входить Туристичне бюро міста Одеси, в якому 2001 року було створено відділ для туристів. Його завдання – маркетинг Одеси як місця ділових зустрічей. Відділ безкоштовно надає інформацію про розміщення, умови організації конгресів і корпоративних свят, допомагає підготувати презентаційні та маркетингові матеріали для заходу.

Готельна індустрія – система гостинності. Вона виходить із найдавніших традицій, притаманних практично для будь-якої суспільної формації в історії цивілізації людства – поваги до гостя, торжества його прийому і обслуговування. Гостю завжди і у всіх народів надається все краще. У поняття гостинності історично незмінно і обов'язково входять дах і їжа, тобто послуга розміщення і харчування. З давнини існують і існують в наші дні засоби колективного розміщення, умовно – готелі. Адміністрація (влада) всіх часів і народів враховувала (реєструвала) гостей для різних цілей (статистики, аналітичних цілей, контролю за міграцією та за діяльністю гостей, допомоги їм у необхідних випадках або припинення діяльності, несумісної зі статусом гостя).

Індустрію туризму і гостинності не можна розглядати як різні індустрії, так як туриста це перш за все споживачі, які мають різноманітні потреби, в тому числі і специфічні, які залежать від цілей і мотивів подорожей, а також від цілого ряду інших моментів. Однак туристи – це перш за все споживачі взагалі, отже, індустрія туризму та гостинності розглядається як єдине ціле через нерозривні спільності і тим не менше з урахуванням специфіки сфери туризму, в тому числі структурної та інституційної.

*Актуальність теми* в області аналізу якості обумовлюється необхідністю в нинішніх умовах переходу до ринкових відносин пошуку кращих управлінських рішень, удосконалення управління в сфері

гостинності. Розгляд способів аналізу якості готельних послуг направлено на підвищення рівня обслуговування та ефективності виробництва готельних послуг. Розвиток ринкових відносин викликає появу нових завдань, що викликає необхідність вдосконалення управління. Важливе розуміння керівників готелів необхідності постійно покращувати управління якістю обслуговування, приділяти увагу його розширенню, реконструкції приміщень, впровадженню новітніх технологій і Т. д. все перераховане вище обумовлює актуальність дослідження.

**Метою кваліфікаційної роботи** є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

Досягнення поставленої мети характеризується розв'язанням таких **завдань**:

- розглянути готель як основний елемент колективних засобів розміщення;
- вивчити комплекс послуг, надаваних в готелях;
- дослідити світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів;
- вивчити специфіку функціонування готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- зробити аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- здійснити оцінку конкурентної позиції готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- запропонувати основні рекомендації щодо удосконалення організаційної структури управління готелем «Чорне море – Рішельєвська»;
- розробити комплекс заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- зробити економічне обґрунтування пропозицій, спрямованих на удосконалення обслуговування клієнтів в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

**Об'єктом дослідження** є процес удосконалення організації надання послуг в готелях.

**Предметом роботи** є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення надання послуг в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

**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 дослідження** склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, зокрема публікації Всесвітньої туристичної організації, відомості міжнародного інтернет-порталу «Booking.com», а також звітні дані готелю «Чорне море - Рішельєвська».

**Окремі результати дослідження** були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

– Особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні / Т. С. Ворожбіт // 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 р.) / Одеський національний економічний університет). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 85-90.

– Напрямки удосконалення надання послуг в готелях / Т. С. Ворожбіт // Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Житомир: ЖДТУ, 2018.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, провівши дане дослідження, можемо зробити наступні висновки.

1. Розглянуто готель як основний елемент колективних засобів розміщення. До колективних засобів розміщування відносять засоби розміщування, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, у яких число місць має перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших, ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.

2. Термін «готель» у Законі України «Про туризм» визначається як «підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням».

3. Було вивчено, що послуга - будь-яка діяльність, яку одна сторона (готельне підприємство) може запропонувати іншій (клієнту), невідчутна дія, яка не приводить до володіння чим-небудь. Її подання може бути пов'язана з матеріальним продуктом. Послуги, які надаються в готелях, бувають основними і додатковими. Вони можуть бути безкоштовними і платними. До основних послуг відносяться проживання та харчування. Асортимент додаткових послуг варіюється в залежності від зірковості готелів.

4. Дослідженню світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів. За статистичними даними, на початку ХХІ століття під контролем найбільших готельних об'єднань перебувало понад 30% всього світового готельного фонду. У США ця цифра перевищила 75%. Зараз обсяг операцій, вироблених готельними ланцюгами, в кілька разів перевищує обороти незалежних готелів.

Вітчизняна практика показує, що асортимент додаткових послуг українських готелів, в першу чергу, залежить від вимог національного законодавства (ДСТУ, Система класифікації готелів та інших засобів

розміщення, Правила надання готельних послуг). У цих документах визначені як вимоги до мінімального набору безкоштовних послуг незалежно від категорії готелю, так і необхідний перелік додаткових послуг відповідно до зірковості готелю. Зарубіжна практика надання додаткових послуг склалася під впливом міжнародних готельних ланцюгів, які виробили власну систему класифікації своїх готелів в залежності від ціни та асортименту послуг, що дозволяє більш об'єктивно провести сегментацію на готельному ринку, та зрештою, робить ринок прозорішим для клієнтів.

5. Виявлено, що готельне підприємство «Чорне море» є одним із найбільших бізнес-готелів Одеси. Готель входить в мережу готелів «Чорне море». Історія даної мережі готелів починається з готелю на Рішельєвській. Цей готель є найбільшим готелем мережі, пропонуючи найбільшу кількість номерів - 225. Готель має 11 поверхів.

Номерний фонд готелю налічує такі категорії: Апартаменти, Люкс, Напівлюкс, Покращений, Стандарт, Стандарт економ.

У готелі Чорне море до послуг гостей три ресторани, де запропонують вишукані страви європейської, української та японської кухні. Банкетний зал, в якому допоможуть: влаштувати корпоративну вечірку, провести ділову конференцію, відсвяткувати сімейне свято. Також у готелі Чорне море є бар, який завжди відкритий для приватних зустрічей і переговорів за чашкою ароматної кави. У барі можна насолодитися приємною музикою, випробувати екзотичний коктейль. У барі є великий плазмовий екран із супутниковим ТБ.

Свій автотранспорт гість може залишити на паркуванні, що охороняється. Для зручності гостей в холі готелю працює пункт обміну валют. На всій території готелю безкоштовний Wi-Fi інтернет.

У бізнес-центрі гості готелю можуть взяти напрокат ноутбук, відправити кореспонденцію факсом, електронною поштою, а також кур'єрською поштою DHL.

6. Зроблено аналіз структури реалізації послуг готелю готеля «Чорне море – Рішельєвська». За три роки кількість іноземців, які відвідали готель «Чорне море» збільшилась майже вдвічі. Також у 2017 році підвищився і показник загального часу перебування в готелі.

Доходи від надання додаткових платних послуг (бізнес-центру, автостоянки, ресторану, кафе, бару тощо) збільшилися. Це пов'язано з модернізацією бізнес-центру, організацією нових додаткових послуг: оренда автомобілів, замовлення авіаквитків та залізничних квитків, організація екскурсій в будь-яке місто України, користування Інтернетом, ксерокопіювання, надання будь-якої інформації та багато інших. Фінансовий результат готелю збільшився у 2017 році в порівнянні з 2015.

7. Проаналізували оцінки конкурентоспроможності готелю «Чорне море», було виявлено, що показники з найвищими оцінками є: «місце розташування», «персонал», «сервіс», «комфорт», найнижчі ж оцінки готель отримав за такими показниками: «послуги», «чистота», «номери», «комфортабельність номеру». Ці оцінки говорять про те, що готель, на думку гостей, відповідає заявленим характеристикам, але якість послуг не чудова.

Виявлено та оцінено конкурентне оточення готельного підприємства за основними ознаками. Слабкими сторонами досліджуваного готелю було визначено: якість послуг, сайт готелю, персонал та зовнішній вигляд.

Провівши аналіз конкурентного становища готелю «Чорне море» можна зробити висновок, що готель «Чорне море» є досить конкурентоспроможним підприємством Одеси. Основними заходами в першу чергу є, маркетингова діяльність – удосконалення організаційної структури управління готелем, розробка комплексу заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готелю.

8. Запропоновано основні рекомендації щодо удосконалення організаційної структури управління готелем «Чорне море – Рішельєвська». Зокрема запропоновано рекондації щодо вдосконалення штатної системи управління та для вдосконалення організаційної структури.



Завдяки розробленій системі управління трудовими ресурсами, готель «Чорне море» володіє високою продуктивністю праці. Досягненню таких результатів сприяло систематичне навчання та підготовка персоналу.

9. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готеля «Чорне море – Рішельєвська». Головним ресурсом готелю вважається її номерний фонд. Виходячи з забезпеченості номерів меблями та приладдям, були наведені заходи, які допоможуть покращити номерний фонд готелю. Також був наведений захід щодо покращення інформованості потенційних клієнтів про послуги готелю.

10. Зроблено економічне обґрунтування пропозицій, спрямованих на удосконалення обслуговування клієнтів в готелі «Чорне море – Рішельєвська.

Запропоновані заходи підвищують ефективність діяльності готелю і в нього можна вкладати гроші. Розраховано ефективність за показником рентабельності. Рентабельність від заходу вища за рівень інфляції, тому за даним критерієм захід вважається ефективним.

Також проведено оцінку ефективності заходів за критеріями, що враховують тимчасову вартість грошей. Позитивне значення інтегрального економічного ефекту NPV свідчить про доцільність проведення заходу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Бортник Л. В. Методика оцінки конкурентоспроможності готельних підприємств / Л. В. Бортник // Регіональна бізнес-економіка та управління. – 2012. – №1 (33). – С. 95-101.
3. Галасюк К. А. Готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності / К. А. Галасюк // Науковий вісник. Одеський національний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. - Одеса: ОДЕУ, 2012. - №21(173). - С.127-135.]
4. Галасюк К. А. Дослідження функціонування готельних підприємств міста Одеси в мережі інтернет / К. А. Галасюк // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський нац. екон. ун-т. – Одеса, 2014. – Вип. 3 (54). – С. 90-94.
5. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку: науковий практичний журнал. – Вип. 5. – Одеса: Причорноморський НДІ економіки та інновацій, 2017. – С. 139-145.
6. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса : Атлант, 2015.
7. 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.
8. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: ОНЕУ, 2014. – 244 с.
9. Головатюк А. В. Міжнародний розвиток туризму: 2003-190 с.
10. Гусева О. В. Фактори виникнення малих готелів / О. В. Гусева // Сфера

- сервісу: стан, ефективність, інновації. Збірник наукових праць за результатами конференцій, проведених в Кіровському філії в 2012 році (Кіров, Кіровський філія ФГБОУ ВПО «СПБГУСЕ»). - Кіров: Експрес Принт, 2013. - Вип. 6. - С. 59-67.
11. Давиденко І. В. Питання визначення якості готельних послуг / І. В. Давиденко, А. В. Ушатова // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. – С. 78-81.]
  12. Даниляк В. І., Людський фактор в управлінні якістю - Логос. 2011.
  13. Дашков І.К. Управління якістю: Навчальний посібник - К, 2010.
  14. Державна служба статистики України: офіц. сайт. URL:  
<http://www.ukrstat.gov.ua>
  15. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник/[Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
[https://dnaop.com/html/41056\\_2.html](https://dnaop.com/html/41056_2.html)
  16. Єрофєєв В.І. Готель і ресторан: бізнес і управління - 2004 -№7 - с.6
  17. Зайцева В.М. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : монографія /. – Запоріжжя :ЗНТУ, 2018. – 120 с.
  18. Козловський Р. Туризм-2012: оригінальні плюси / Р. Козловський // Український туризм. – 2013. – № 2. – С. 24–25.
  19. Котенко Г. С. Організація готельного господарства. Конспект лекцій для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / Г. С. Котенко
  20. Котлер Ф., Маркетинг. Гостинність. Туризм. - Юнити-Дана. 2013.
  21. Лісник О.Л., Чернишов А.В. Корпоративне бізнес-планування в готельній індустрії. - М.: Інтел універсал, 2007. - 118 с.
  22. Магер В. Е, управління якістю - Навчальний посібник ІНФРА-М. 2012.
  23. Мазур І. І., Шапіро В. Д. управління якістю. Навчальний посібник - ОМЕГА-Л, 2010
  24. Медлік С., Інграм Х. “Готельний бізнес”-М.:Юніті,2005
  25. 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.
26. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
27. Мунін Г.Б. Організація обслуговування у малих готелях: Навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 181 с. - Бібліогр.:176 с.
28. Нездойминов С. Г. Проблемы формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе / С. Г. Нездойминов, О. Г. Феофанова // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2016. - № 1 (233). - С. 162-175.
29. Овчаренко Л.В. Розвиток готельного бізнесу: сучасні світові тенденції / Л.В. Овчаренко, А.В. Овчаренко //Світ людини. - 2009. - Т. 9. - № 1. - С. 120
30. Оголева Л. Н., Радіковський В. Г. Інноваційний менеджмент-Навчальний посібник. Инфра-М, 2009
31. Офіційний сайт готелю «Чорне море» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://blacksea-hotels.com/rishelyevskaya/>.
32. Офіційний сайт готелю «Моцарт» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://mozart-hotel.com/>
33. Офіційний сайт готелю «Лондонський» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://londonskaya-hotel.com.ua/>
34. Парфіненко А. Ю. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід: монографія / кол. авт., за ред. А. Ю. Парфіненка. – Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.
35. Писаревський І.М., Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покогодна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:

- ХНАМГ, 2008. – 541 с.
36. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
  37. Пошуковий сервіс готелів [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://www.trivago.ru>
  38. Про туризм: Закон України від 25.09.1995 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
  39. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
  40. Рейтинг туристической привлекательности [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://tv7.md>.
  41. Салімова Т. А., Управління якістю: Підручник - ОМЕГА-Л. 2011
  42. Сайт бронювання готельних послуг [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.booking.com>.
  43. Сайт бронювання готельних послуг [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://www.expedia.com>
  44. Сайт бронювання готельних послуг [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://hotels24.ua>
  45. Сайт планування туристичних мандрівок [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.tripadvisor.com>.
  46. Схиртладзе С.С., методи та інструменти менеджменту якості - СПб.:Пітер, 2009р.- 560 с.
  47. Теодорович Л.В. Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції "Індустрія гостинності в країнах Європи". - 4-6 грудня 2009р.  
Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. - 176 с. - С.98-99.
  48. Тимошенко З. І. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу ?3. 1.

- Тимошенко, Г. Б. Мунін, В. П. Дишлевий. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 246 с.
49. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособ. / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд., перераб и доп. — М., 2008.
50. Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності // Вісник ДІТБ. 2001. - №5. –С. 209- 213.
51. Томащук Т.В. Світова індустрія гостинності: Навч. посіб. / Т.В. Томащук; Київ. нац. торг.- екон. ун-т. - К., 2008. - 153 с.
52. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: Учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 23.0000 / Р.Джон Уокер; Пер. с англ. В.Н. Егорова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 880 с.
53. Федорченко В. Занимательное питание / В.Федорченко // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2005. - № 2. - С. 86-89.
54. Федулин А.А Сервис в историческом и философском осмыслении / Федулин А.А., Багдасарян В.Э. - М.: Собрание, 2010. - 240 с.
55. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник,- К.: Атіка, 2006.- 264 с.
56. Шаповал М.І. Менеджмент якості /Навчальний посібник / Київ, 2007.- 471 с.
57. Шевчук Л.Т. Львів після проведення Євро-2012: соціально-економічний та громадсько- політичний прогноз / Л.Т. Шевчук // Тези учасників Громадського Форуму. - Львів, 2010. - С. 18-19.
58. Шишкіна Л. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 шлях до підвищення якості послуг готельної індустрії України / Л. Шишкіна. // Готельно-ресторанний бізнес. - К., 2008 - Вип. 1. - С. 46-51.