

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет міжнародного туризму та економіки

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ
(назва теми)

Виконав: студент VI курсу, групи МТЕз-412м
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

ТИХА К.В.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник БЕЗХЛІБНА А.П.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Другий (магістерський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. Зайцева

«01» вересня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

ТИХОЇ Катерини Вікторівни

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Підвищення якості послуг готельних підприємств.

керівник роботи (проекту) БЕЗХЛІБНА А.П., к.е.н., доц.

затвердженні наказом вищого навчального закладу від «09» грудня 2022 року № 426/1

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 15.12.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань підвищення якості послуг готельних підприємств, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____

Розділ 1. Теоретичні основи якості готельних послуг

Розділ 2. Сучасний стан забезпечення якості послуг готельного підприємства «Братислава»

Розділ 3. Перспективи підвищення якості готельних послуг

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

8 таблиць, 5 рисунків

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	БЕЗХЛІБНА А.П., к.е.н., доц	1.09.2023	02.09.2023
2	БЕЗХЛІБНА А.П., к.е.н., доц	23.09.2023	25.09.2023
3	БЕЗХЛІБНА А.П., к.е.н., доц	16.10.2023	18.10.2023
Нормо-контроль	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	28.11-10.12.2023	

7. Дата видачі завдання 01.09.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	20.08-01.09.2023	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.09-10.09.2023	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	11.09-30.09.2023	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.10-20.10.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	11.10. -09.11.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	10.11-15.11.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	16.11-30.11.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	01-05.12.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	06-11.12.2023	виконано
10	Перевірка роботи керівником	08-13.12.2023	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-20.12.2023	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-30.11.2023	виконано
13	Подання роботи на кафедру	15.12.2023	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи		виконано

Студентка

_____ (підпис)

ТИХА К.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

БЕЗХЛІБНА А.П.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. В сучасному світі готельні підприємства відіграють важливу роль у задоволенні потреб туристів та подорожуючих. Якість наданих послуг є ключовим чинником, що визначає конкурентоспроможність і успіх готельного бізнесу. Зростаюча конкуренція в цій галузі та вибагливі потреби споживачів ставлять перед готельними підприємствами завдання по постійному підвищенню якості наданих послуг. У цьому контексті вивчення та аналіз перспектив підвищення якості послуг готельних підприємств стає актуальною та важливою задачею.

Підвищення якості послуг готельних підприємств є важливим завданням у сфері гостинності. Сучасні готелі зіштовхуються зі зростаючою конкуренцією та високими вимогами клієнтів, які прагнуть отримувати найкращі обслуговування та комфорт. Покращення якості послуг не тільки сприяє залученню нових клієнтів, але і забезпечує лояльність і задоволеність існуючих. У цьому контексті важливо розглянути основні аспекти та стратегії підвищення якості готельних послуг, враховуючи поточні тенденції та вимоги ринку.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження готельних підприємств та вивчення шляхів підвищення ними якості послуг.

Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: розглянуто основну діяльність готелів, форми їх обслуговування; досліджено організацію обслуговування в готелі «Братислава» (м. Київ), проаналізовано всі аспекти надання готельних послуг; розроблено стратегію підвищення якості готельних послуг в контексті перспективного розвитку підприємства.

Об'єктом дослідження є якість послуг.

Предмет дослідження – комплекс теоретичних, методичних і практичних аспектів дослідження рівню якості послуг готельних підприємств.

Методи дослідження: аналіз, порівняння, систематизація,

узагальнення. статистичний та порівняльний аналіз, SWOT-аналіз.

Інформаційну базу дослідження становлять монографічні дослідження, навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, законодавчі та нормативно-правові акти України, інтернет-ресурси з матеріалами про організаційні форми надання послуг готельного господарства.

Наукова новизна полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення організації процесів обслуговування клієнтів готельних підприємств та закладів гостинності та психологічних аспектів управління персоналом з метою підвищення їх якості.

Практичне значення роботи полягає в розробці практичних рекомендацій та відповідності їх сучасним вимогам організацій галузі гостинного бізнесу щодо удосконалення організації обслуговування клієнтів та управління персоналом, що забезпечує підвищення якості готельних послуг.

Отримані в процесі дослідження результати можуть бути використані при організації підприємств готельного господарства, а також внесені у якості рекомендацій щодо коригування робіт готелю «Братислава» в сучасних умовах.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на II Міжнародній науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (10.11.2023), за результатами яких опубліковано тези доповіді «Підвищення якості послуг готельних підприємств».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (52 найменування). Загальний обсяг роботи становить 100 сторінок, основний зміст роботи викладено на 84 сторінках. Робота містить 8 таблиць та

5 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Тиха К.В. Підвищення якості послуг готельних підприємств. –
Кваліфікаційна дипломна робота.

Робота присвячена дослідженню та аналізу якості послуг готельного підприємства та його підвищенню.

У роботі було досліджено теоретичні основи організації готельного підприємства, структуру якості готельних послуг, управління якістю послуг в готельному господарстві та методи оцінювання якості послуг готелю «Братислава».

Проведено аналітичну оцінку готелю «Братислава». Наведено шляхи покращення готельних послуг якості, зазначено стратегії та перспективи підвищення якості розвитку підприємства, наведено рекомендації з підвищення якості обслуговування клієнтів та з мотивації персоналу, правильного психологічного настрою, співвідношення контролю та заохочення.

Отримані в процесі дослідження результати можуть бути використані при організації підприємств готельного господарства, а також внести корективи в роботу даного готелю в сучасному світі.

Ключові слова: готель, якість послуг, обслуговування, конкурентоспроможність, підприємство готельного господарства, сертифікація готелю, стратегія, аналіз, розвиток, перспективи.

ANNOTATION

Tykha K.V. Improving the quality of services of hotel enterprises. –
Qualifying work.

The work is devoted to research and analysis of the quality of hotel services

and its improvement.

The work explored the theoretical foundations of hotel enterprise organization, the quality structure of hotel services, quality management of services in the hotel industry, and methods of evaluating the quality of services of hotel the Bratislava.

An analytical assessment of the Bratislava hotel was carried out. Ways to improve the quality of hotel services are given, strategies and prospects for improving the quality of the company's development are indicated, recommendations are given for improving the quality of customer service and staff motivation, the right psychological attitude, the ratio of control and encouragement.

The results obtained in the research process can be used in the organization of hotel enterprises, as well as to make adjustments in the work of this hotel in the modern world.

Keywords: hotel, service quality, service, competitiveness, hotel business enterprise, hotel certification, strategy, analysis, development, prospects.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

год. — година

грн. — гривня

див. — дивись

дол. — долар

ін. — інше

м. — місто

млрд. — мільярд

табл. — таблиця

тис. — тисяча

т.ч. — тому числі

од. — одиниця

ПГГ — підприємство готельного господарства

р., рр. — рік, роки

рис. — рисунок

ф. — форма

чол. — чоловік

% — відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	12
1.1. Поняття якості готельних послуг	12
1.2. Структура якості готельних послуг	17
1.3. Управління якістю послуг в готельному господарстві	27
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БРАТИСЛАВА»	34
2.1. Загальна характеристика готелю «Братислава»	34
2.2. Аналіз поточного стану якості послуг готелю «Братислава»	52
2.3. Оцінка якості послуг та рівню конкурентоспроможності готелю «Братислава»	55
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	63
3.1. Рекомендації щодо підвищення якості послуг готелю «Братислава»	63
3.2. Психологічний аспект управління персоналом в контексті підвищення якості готельних послуг	82
ВИСНОВКИ	92
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	95
ДОДАТКИ	101

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному світі готельні підприємства відіграють важливу роль у задоволенні потреб туристів та подорожуючих. Якість наданих послуг є ключовим чинником, що визначає конкурентоспроможність і успіх готельного бізнесу. Зростаюча конкуренція в цій галузі та вибагливі потреби споживачів ставлять перед готельними підприємствами завдання по постійному підвищенню якості наданих послуг. У цьому контексті вивчення та аналіз перспектив підвищення якості послуг готельних підприємств стає актуальною та важливою задачею.

Підвищення якості послуг готельних підприємств є важливим завданням у сфері гостинності. Сучасні готелі зіштовхуються зі зростаючою конкуренцією та високими вимогами клієнтів, які прагнуть отримувати найкращі обслуговування та комфорт. Покращення якості послуг не тільки сприяє залученню нових клієнтів, але і забезпечує лояльність і задоволеність існуючих. У цьому контексті важливо розглянути основні аспекти та стратегії підвищення якості готельних послуг, враховуючи поточні тенденції та вимоги ринку.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження готельних підприємств та вивчення шляхів підвищення ними якості послуг.

Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: розглянуто основну діяльність готелів, форми їх обслуговування; досліджено організацію обслуговування в готелі «Братислава» (м. Київ), проаналізовано всі аспекти надання готельних послуг; розроблено стратегію підвищення якості готельних послуг в контексті перспективного розвитку підприємства.

Об'єктом дослідження є якість послуг.

Предмет дослідження – комплекс теоретичних, методичних і практичних аспектів дослідження рівню якості послуг готельних підприємств.

Методи дослідження: аналіз, порівняння, систематизація, узагальнення.

статистичний та порівняльний аналіз, SWOT-аналіз.

Наукова новизна полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення організації процесів обслуговування клієнтів готельних підприємств та закладів гостинності та психологічних аспектів управління персоналом з метою підвищення їх якості.

Практичне значення роботи полягає в розробці практичних рекомендацій та відповідності їх сучасним вимогам організацій галузі гостинного бізнесу щодо удосконалення організації обслуговування клієнтів та управління персоналом, що забезпечує підвищення якості готельних послуг. Отримані в процесі дослідження результати можуть бути використані при організації підприємств готельного господарства, а також внесені у якості рекомендацій щодо коригування робіт готелю «Братислава» в сучасних умовах.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на II Міжнародній науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (10.11.2023), за результатами яких опубліковано тези доповіді «Підвищення якості послуг готельних підприємств».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (52 найменування). Загальний обсяг роботи становить 100 сторінок, основний зміст роботи викладено на 84 сторінках. Робота містить 8 таблиць та 5 рисунків.

ВИСНОВКИ

У першому розділі виявлено ключові аспекти, що визначають якість обслуговування в готельній сфері. Аналіз поняття якості готельних послуг підкреслив важливість задоволення потреб клієнтів через надання високоякісних послуг. Опис структури якості готельних послуг дозволив виявити компоненти, що сприяють формуванню і підтримці якості на різних рівнях обслуговування. Підкреслено, що управління якістю послуг у готельній сфері потребує системного підходу, включаючи контроль, аналіз та постійне вдосконалення процесів з метою задоволення потреб клієнтів та досягнення конкурентних переваг. Відображає значущість вивчення теоретичних основ якості готельних послуг для ефективного функціонування готельного бізнесу. Викладено основні складові, що визначають успішність готельної діяльності, а також наголошує на постійній необхідності вдосконалення і контролю за процесами для забезпечення високої якості обслуговування. Зокрема, вивчення якості готельних послуг підкреслює важливість залучення технологій та оптимізації управлінських процесів для підвищення задоволеності клієнтів та підтримки конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Для ефективного управління якістю готельних послуг на рівні держави необхідно акцентувати увагу на розробці державних, регіональних та територіальних стратегічних програм туристичного розвитку на довгостроковий період. Ці програми повинні бути створені з врахуванням наявних ресурсів та інфраструктури, а також визначати чіткі мети, завдання та стратегії розвитку туристичної галузі.

Щодо напрямів удосконалення державного регулювання процесу формування системи управління якістю в готельному господарстві, ключовими аспектами повинні бути: згуртування туристичної, промислової, конкурентної, інноваційно-інвестиційної політики при створенні та впровадженні систем управління якістю; проведення наукових досліджень у

сфері якості; розробка цільових комплексних програм з якості на регіональному рівні; посилення державного контролю за створенням і ефективністю функціонування готелів; додержання вимог щодо безпеки та здоров'я споживачів послуг, санітарно-епідеміологічних стандартів, природоохоронних норм, пожежної безпеки, та інших вимог.

Ці заходи спрямовані на підвищення якості готельних послуг та створення сприятливого середовища для туристів, забезпечуючи відповідність найвищим стандартам безпеки і комфорту. Готель «Братислава» є привабливим вибором завдяки ряду переваг, які пропонує своїм гостям. З 335 комфортабельними номерами різних категорій, готель забезпечує розмаїття варіантів для перебування, що відповідає потребам різних типів подорожуючих. Присутність 9 конференц-залів та ресторану, розрахованого на 350 осіб, надає можливості для проведення різноманітних заходів та комфортного харчування.

Розташування готелю «Братислава» є відмінним, знаходячись на перехресті ключових транспортних вузлів, що дозволяє швидко дістатися до будь-якої частини Києва. Працівники готелю «Братислава» мають високий рівень професійної підготовки. Вони виконують свої обов'язки з великим професіоналізмом при обслуговуванні гостей. Щодо управління готелем «Братислава», можна сказати, що воно активно використовує сучасні технології для зниження експлуатаційних витрат і, відповідно, утримання середніх цін на рівні Києва.

Оцінка готелю з врахуванням відгуків гостей свідчить про високий ступінь задоволення клієнтів. Позитивні відгуки свідчать про те, що більшість відвідувачів були задоволені якістю обслуговування, комфортом проживання та іншими аспектами готелю. Тим не менш, ще існує можливість удосконалення і розвитку. Для досягнення ще вищого рівня якості необхідно аналізувати конкретні відгуки гостей, враховувати їхні побажання та пропозиції, а також постійно удосконалювати надані послуги.

Досліджено перспективи підвищення якості готельних послуг зокрема

на прикладі готелю «Братислава». У контексті аналізу були запропоновані конкретні рекомендації, спрямовані на поліпшення різних аспектів обслуговування гостей. Детально висвітлені рекомендації щодо підвищення якості послуг в готелі, такі як оптимізація процесів обслуговування, підвищення кваліфікації персоналу та впровадження інноваційних підходів.

Окрему увагу приділено психологічному аспекту управління персоналом в контексті підвищення якості готельних послуг. Досліджено вплив психологічного клімату на ефективність роботи персоналу та визначено стратегії психологічного управління, які можуть сприяти поліпшенню якості обслуговування гостей.

В цілому, результати дослідження вказують на важливість комплексного підходу до підвищення якості готельних послуг, враховуючи як організаційні аспекти, так і психологічні аспекти управління персоналом. Запропоновані рекомендації можуть слугувати підставою для подальших стратегій удосконалення обслуговування гостей у готелі «Братислава» або подібних готельних підприємствах.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-10-01]. Вид. офіц. Київ, 2006. 10 с.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 16 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 12 с.
4. Столярчук П. З., Юзевич В. М., Сусол Н. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2008. Вип. 69. С. 143 – 151.
5. Бондаренко К. В. Безхлібна А. П. Особливості управління готелями в сучасних умовах. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства* : збірник матеріалів II Міжнародної науково-практичної конференції, 10 листопада 2023 р. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 810-814.
6. Мазуркевич І. О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини. Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Польща, Opole, 2019. С. 65-77.
7. Власенко І. В., Рябенька М. О., Лук'янець А. В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Польща, Opole, 2020. С. 46-51.
8. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. Вип. №2(74). С. 70 – 76.
9. Чередниченко А. О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. Вип. №56. С.68 – 73.

10. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія і практика. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
11. Бедрадіна Г. К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готелю «Континенталь» м.Одеса. *Ефективне управління економікою: інформаційні технології, маркетинг, бізнес*: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції, 08 грудня, 2015 р. Черкаси: Черкаський державний технологічний університет, 2015. С. 203 – 207.
12. Про туризм : Закон України від 18.11.2003 р. №1282-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 01.11.2023).
13. Липчук В. В., Бойко М. В. Дослідження якості обслуговування споживачів готельних послуг. *Вісник КНЕУ*. 2016. Вип. № 4. С. 51 – 58.
14. Федорченко В. К., Мініч І. М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Київ, 2009. 78 с.
15. Кількісна оцінка якості готельного продукту : монографія. В. Г. Топольник, А. П. Бутова, І. В. Кощавка, А. В. Полякова та ін. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.
16. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
17. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Донецьк, ДонНУЕТ, 2011. 392 с.
18. Кількісна оцінка якості готельного продукту : монографія. В. Г. Топольник, А. П. Бутова, І. В. Кощавка, А. В. Полякова, О. В. Кузьмін, О. В. Куценко та ін. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.
19. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. URL: [www. http://khoda.gov.ua/image/catalog/files /%209001.pdf](http://khoda.gov.ua/image/catalog/files /%209001.pdf) (дата звернення: 01.11.2023).
20. Гунькало А. В., Бойко О. В., Дорош Н. В. Управління якістю

продукції (послуг) за допомогою експертних систем. *Сучасні інформаційні технології в економіці, менеджменті та освіті: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції*, 2010, Львів. С. 63 – 64.

21. Столярчук П. Г., Байцар Р. І., Гунькало А. В. Методи оцінювання систем управління якістю. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2008. Вип. 68. С. 244 – 247.

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

23. Левицька І. В. Формування системи управління якістю готельних послуг. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2014. Вип. 1(152). С. 83 – 88.

24. Ваганов К. Р., Кириченко О. А. Стратегія розвитку малого та середнього бізнесу в Україні. *Актуальні проблеми економіки*. 2008. Вип. 1. С. 103 – 118.

25. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник. Київ : Знання України, 2002. 358 с.

26. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т. Уніфіковані технології готельних послуг. Київ : Вища школа, 2001. 237 с.

27. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.

28. Шаповал М. І. Основи стандартизації управління якістю і сертифікації. Київ : Видавництво Європейського університету, 2001. 174 с.

29. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг. Київ : Альтерпрес, 2003. 242 с.

30. Управління сучасним готельним комплексом : навчальний посібник. Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв, Є. В. Самарцев, О. О. Гаца та ін. Київ : Ліра-К, 2005. 156 с.

31. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 344 с.

32. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 344 с.
33. Смирнов І. Г., Фоменко Н. В. Міжнародний туристичний бізнес : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Галицька академія, 2009. 152 с.
34. Уніфіковані технології готельних послуг : навчальний посібник. В. К. Федорченко, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. Київ : Вища школа, 2001. 302 с.
35. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії : навчальний посібник. Чернівці : Книги – ХХІ, 2005. 596 с.
36. Кузик О. В. Стратегічне управління маркетинговими комунікаціями на сучасних підприємствах. *Стратегія економічного розвитку України*. 2014. Випуск 34. С. 130 – 135.
37. Міронова Ю. В., Кагляк О.О., Пітик О.В. Науково-теоретичні основи дослідження маркетингових комунікаційних процесів на підприємстві. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2016. Випуск 1. С. 207 – 214.
38. Сайт готелю «Братислава». URL: <https://bratislava.ua> (дата звернення: 25.09.2023).
39. Войнаренко С. М. Комунікативна політика підприємств в сучасних умовах. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2011. Випуск 6. С. 51 – 54.
40. Персонал готелю: компетентність і професіоналізм. URL: <http://www.zlotystandard.info>. (дата звернення: 23.10.2023).
41. Бабаєв В. М., Шаронова Н. В. Організаційна культура керівника : навчальний посібник. Харків : НТУ «ХП», 2005. 260 с.
42. Соціальне пізнання і логіка управління : монографія. В. М. Бабаєв, О. С. Пономарьов, С. М. Пазиніч та ін. Харків : ХНУМГ, 2015. 182 с.

43. Ділове спілкування в системі культури управління : текст лекцій. О. С. Пономарьов, С. М. Пазиніч, А. О. Харченко, С. М. Резнік, А. В. Долгарєв Харків : НТУ «ХПІ», 2009. 64 с.
44. Поворознюк І. М. Коучинг як один із сучасних методів мотивації персоналу індустрії гостинності. *Сучасні проблеми і перспективи економічної динаміки*: збірник матеріалів IV Всеукраїнської науково-практичної конференції, 30 листопада – 1 грудня 2017 р. Умань: ВПЦ «Візаві», 2017. С. 350 – 351.
45. Заветний С. О., Пономарьов О. С., Пазиніч. С. М. Психологія управлінського спілкування : монографія. Харків : ХНТУСГ ім. П. Василенка, 2009. 54 с.
46. Кремень В. Г., Пазиніч С. М., Пономарьов О. С. Філософія управління : підручник. Київ : Знання України, 2007. 360 с.
47. Кремень В. Г., Пазиніч С. М., Пономарьов О. С. Філософія управління : підручник. Харків : НТУ «ХПІ», 2008. 524 с.
48. Криворучко О. М., Водолажська Т. О. Управління персоналом підприємства : навчальний посібник. Харків : ХНАДУ, 2016. 200 с.
49. Погорєлова Т. О., Ігнат'єва Ю. І. Система управління персоналом як основний елемент системи управління підприємством. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Серія «Технічний прогрес та ефективність виробництва». 2013. Випуск 21. С. 127 – 134.
50. Управління людськими ресурсами: філософські засади : навчальний посібник. В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, О. М. Попов, Н. О. Рєзанова, О. М. Кіндратець, О. Є. Швець, Д. Ю. Мамотенко, В. О. Зуєва, О. Б. Бабич, В. В. Мельник Київ : Професіонал, 2006. 567 с.
51. Види мотивації персоналу – огляд основних видів і покрокова інструкція по мотивації працівників в організації. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/955-vidi-motivacii-personalu--motivuyemo-spivrobitnikiv-v-organizacii.html#d93a3> (дата звернення: 23.10.2023).

52. Александрова С. А., Гаврилова А. С. Інноваційні методи підвищення кваліфікації персоналу в індустрії гостинності: закордонний досвід: *Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами* : збірник матеріалів всеукраїнської науково-практичної конференції, 8 грудня 2016 р. Луцьк: Луцький НТУ, 2016. Ч. 4. С. 54.

