

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н
Форма № П-2.04

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Факультет харчових технологій, готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____ Г. П. Склад
(підпис)

«_____» _____ 20__ р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
**«Управління споживчими
перевагами у сфері туризму та
гостинності»**

Освітня програма/спеціалізація	«Туризм» <i>(назва)</i>
Спеціальність	242 Туризм <i>(код, назва спеціальності)</i>
Галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код, назва галузі знань)</i>
ступінь вищої освіти	Бакалавр <i>(бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>

Укладач програми:

Тараненко О. О., к. е. н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Робоча програма схвалена та
рекомендована до використання в
освітньому процесі на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу
Протокол засідання кафедри
від 27 березня 2020 р., № 9

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми спеціальності
«Туризм» ступеня бакалавр

_____ Ю. В. Карпенко
(підпис)

ЗМІСТ

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни	5
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	6
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни	7
Розділ 5. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів	14
Розділ 6. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу.....	18
Розділ 7. Рекомендовані джерела інформації	19

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни

Таблиця 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни
«Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

1. Місце в структурно-логічній схемі підготовки – після вивчення навчальних дисциплін: – Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери; – Організація туризму (Організація туристичних подорожей).
2. Кількість кредитів за ЄКТС - 5.
3. Кількість модулів - 2.
4. Вибіркова у відповідності до навчального плану
5. Курс - 3
6. Семестр - 5
7. Кількість годин: – загальна кількість: 5 семестр - 150 – лекції: 5 семестр - 20 – практичні заняття: 5 семестр - 40 – самостійна робота: 5 семестр - 90 – вид підсумкового контролю – ПМК (залік), 5 семестр

Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо діяльності суб'єктів сфери туризму та гостинності для вирішення завдань забезпечення конкурентних переваг шляхом ефективного виявлення, оцінювання та реалізації споживчих вподобань для найповнішого задоволення туристичного попиту.

Завдання дисципліни:

сформувати розуміння сутності та особливостей функціонування сфери туризму та гостинності;

сформувати навички аналізу конкурентного середовища сфери туризму та гостинності;

сформувати навички аналізу споживчого попиту у сфері туризму та гостинності;

сформувати навички управління споживчими перевагами суб'єктів сфери туризму та гостинності.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

№ з/п	Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
	<i>Загальні компетентності</i>	
1	здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (K04)	застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР06)
2	здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06)	розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт (ПР07)
3	навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (K08)	організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і

№ з/п	Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
		норм безпеки (ПР09)
4	вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (K09)	розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10)
	<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</i>	
5	розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів (K19)	застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР12)
6	розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного (K20)	виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР20)
7	здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (K26)	

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни «Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм» освітня програма «Туризм», затвердженої наказом по університету від 22 березня 2019 р., № 60.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни навчальної дисципліни

Таблиця 4. Тематичний план навчальної дисципліни «Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<i>Модуль 1. Теоретичні основи дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності</i>			
<p>Тема 1. Сутнісна характеристика сфери туризму та гостинності.</p> <p>1.1 Сутність поняття гостинність.</p> <p>1.2 Структура та взаємозв'язок сфери туризму та гостинності.</p> <p>1.3 Концепції гостинності.</p> <p>1.4 Основні етапи гостинності.</p>	<p>Тема 1. Сутнісна характеристика сфери туризму та гостинності.</p> <p>1.1 Еволюція індустрії гостинності.</p> <p>1.2 Інфраструктура сфери туризму та гостинності.</p> <p>1.3 Гостинність в культурі народів світу.</p> <p>1.4 Сучасні підходи до розвитку сфери гостинності в Україні.</p>	<p>Охарактеризувати інфраструктурне забезпечення сфери гостинності Полтавської області.</p>	<p>3, 10, 16, 18, 22, 30, 32, 35, 40, 41, 43.</p>
<p>Тема 2. Дослідження конкурентного</p>	<p>Тема 2. Дослідження конкурентного середовища</p>	<p>Провести сегментацію туристичного ринку</p>	<p>3, 5-7, 9, 20, 28.</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>середовища сфери туризму та гостинності.</p> <p>2.1 Сутність туристичного ринку.</p> <p>2.2 Особливості туристичного попиту та пропозиції.</p> <p>2.3 Сутність та критерії сегментації ринку туристичних послуг.</p> <p>2.4 Особливості конкуренції на туристичному ринку.</p> <p>2.5 Методи оцінювання конкурентних позицій підприємства сфери туризму та гостинності.</p> <p>2.6 Аналіз ринкових можливостей і загроз.</p>	<p>сфери туризму та гостинності.</p> <p>2.1 Оцінка ємності туристичного ринку.</p> <p>2.2 Етапи сегментації туристичного ринку.</p> <p>2.3 Вибір цільових сегментів та позиціонування турпродукту.</p> <p>2.4 Оцінка інтенсивності конкуренції на цільовому туристичному сегменті.</p> <p>2.5 Оцінка конкурентоспроможності підприємств сфери туризму та гостинності.</p> <p>2.6 Умови виходу на туристичний ринок.</p>	<p>Полтавської області за видами туризму.</p>	

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>Тема 3. Дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності.</p> <p>3.1 Психологічна структура особистості.</p> <p>3.2 Фактори впливу на поведінку споживача.</p> <p>3.3 Нюжди, потреби, їх класифікація.</p> <p>3.4 Модель мотивації.</p> <p>3.5 Сутнісна характеристика туристичної мотивації.</p> <p>3.6 Концепції туристичної мотивації.</p> <p>3.7 Категорії та види</p>	<p>Тема 3. Дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності.</p> <p>3.1 Основні теорії особистості.</p> <p>3.2 Класифікація мотиваційних теорій.</p> <p>3.3 Природні та штучні туристичні мотивації.</p> <p>3.4 Чинники туристичної мотивації.</p> <p>3.5 Види заходів мотивації та вимоги до їх формування.</p> <p>3.6 Етапи прийняття рішення про купівлю турпродукту.</p> <p>3.7 Оцінка лояльності споживачів турпродукту.</p>	<p>Охарактеризувати природні та штучні мотивації сфери туризму Полтавської області.</p>	<p>6, 7, 9, 20, 34.</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
споживчих мотивів у туризмі.			
<i>Модуль 2. Особливості управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності</i>			
<p>Тема 4. Управління споживчими перевагами у туроператорській та турагентській діяльності.</p> <p>4.1 Споживчі переваги в туроператорській та турагентській діяльності.</p> <p>4.2 Методи оцінки конкурентоспроможності туроператорів.</p> <p>4.3 Особливості рекламних заходів в індустрії туризму.</p> <p>4.4 Особливості брендингу туристичних підприємств.</p>	<p>Тема 4. Управління споживчими перевагами у туроператорській та турагентській діяльності.</p> <p>4.1 Елементи та порядок планування програм лояльності.</p> <p>4.2 Автоматизація туроператорської та турагентської діяльності як споживча перевага.</p> <p>4.3 Організація рекламних акцій.</p> <p>4.4 Засоби підвищення конкурентоспроможності туроператорів і турагентів.</p> <p>4.5 Характеристика сучасного рівня конкуренції серед</p>	<p>Проаналізувати ринок туроператорських та турагентських послуг Полтавської області та охарактеризувати конкурентні переваги найбільших туристичних підприємств на цьому ринку.</p>	<p>5-7, 9, 10, 20, 23, 25, 28, 31, 42.</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
	<p>туроператорів на туристичному ринку України.</p> <p>4.6 Сайт туристичного оператора як інструмент конкурентної боротьби.</p>		
<p>Тема 5. Управління споживчими перевагами засобів розміщення та закладів харчування.</p> <p>5.1 Сутність конкурентних переваг засобів розміщення.</p> <p>5.2 Сутність та порядок розробки програм лояльності засобів розміщення.</p> <p>5.3 Сучасні споживчі переваги закладів харчування.</p>	<p>Тема 5. Управління споживчими перевагами засобів розміщення та закладів харчування.</p> <p>5.1 Споживчі переваги готельних мереж.</p> <p>5.2 Споживчі переваги тематичних готелів та готелів з тематичними номерами.</p> <p>5.3 Інформаційні технології в готельному обслуговуванні.</p> <p>5.4 Характеристика сучасного ринку готельних послуг України.</p> <p>5.5 Концептуальні тематичні</p>	<p>Проаналізувати програми лояльності готельних мереж на вітчизняному та міжнародному ринку готельних послуг.</p>	<p>1, 6-9, 12-15, 17, 19-21, 27, 29, 36-38.</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
5.4 Чинники споживчого попиту на послуги харчування.	ресторани. 5.6 Інформаційні технології в ресторанному обслуговуванні. 5. 7 Сучасні технології оптимізації споживчих переваг закладів харчування. 5.8 Сучасний стан та перспективи розвитку ринку ресторанних послуг в Україні.		
Тема 6. Управління споживчими перевагами у транспортному обслуговуванні. 6.1 Оцінка конкурентоспроможності транспортних компаній. 6.2 Конкурентні переваги різних видів транспорту. 6.3 Цінові та нецінові	Тема 6. Управління споживчими перевагами у транспортному обслуговуванні. 6.1 Система пільг на авіа- та залізничному транспорті. 6.2 Напрями підвищення якості обслуговування пасажирів. 6.3 Вдосконалення матеріально-технічної бази транспорту. 6.4 Інноваційні технології	Проаналізувати інноваційні технології в обслуговування пасажирів на ринку пасажирських перевезень України.	2, 5-7, 9, 20, 26, 39.

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
чинники стимулювання попиту на послуги різних видів транспорту.	обслуговування пасажирів на різних видах транспорту.		
<p>Тема 7. Управління споживчими перевагами закладів дозвілля.</p> <p>7.1 Напрями підвищення споживчої цінності екскурсійних послуг.</p> <p>7.2 Сучасне технологічне забезпечення екскурсійних заходів.</p> <p>7.3 Вплив мотивації на вибір анімаційних заходів.</p> <p>7.4 Інноваційні форми анімаційних послуг.</p>	<p>Тема 7. Управління споживчими перевагами закладів дозвілля.</p> <p>7.1 Оцінка попиту на нові туристичні маршрути.</p> <p>7.2 Музеї нових профілів.</p> <p>7.3 Віртуалізація екскурсійної діяльності.</p> <p>7.4 Нові форми і методи проведення екскурсій.</p> <p>7.5 Інтерактивні екскурсії.</p> <p>7.6 Цільові групи споживачів анімаційних послуг.</p> <p>7.7 Оцінка потреби в модернізації анімаційних програм.</p> <p>7.8 Вдосконалення матеріально-технічної бази анімації.</p>	<p>Проаналізуйте сучасний стан та перспективи впровадження інноваційних технологій в обслуговуванні відвідувачів музейних закладів Полтавщини.</p>	<p>4-7, 9, 11, 20, 24, 33.</p>

Розділ 5. Система поточного та підсумкового контролю знань

Система поточного і підсумкового контролю має за мету оцінювання рівня сформованості тих чи інших компетентностей та досягнення програмних результатів навчання за навчальною дисципліною «Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності».

Компетентність як інтегрований результат індивідуальної навчальної діяльності студентів, формується на основі оволодіння ними змістовими (знання), процесуальними (уміння) і мотиваційними компонентами, його рівень виявляється в процесі оцінювання. Визначення рівня сформованості дисциплінарних компетентностей (результатів навчання) здійснюється за: певним розділом (темою) робочої програми навчальної дисципліни; практичними заняттями (контрольна робота, перевірка та захист індивідуального завдання, тестування тощо).

Об'єктами контролю є: робота студентів на лекціях, практичних, заняттях, якість та своєчасність виконання індивідуальних і домашніх завдань, поточних модульних робіт. Контрольні заходи здійснюються науково-педагогічними працівниками і включають поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється при проведенні лекцій, практичних, перевірки виконання індивідуальних і домашніх завдань та має на меті перевірку рівня засвоєння студентом навчального матеріалу навчальної дисципліни та оцінювання набутих компетентностей.

Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше.

При проведенні практичних занять – контроль здійснюється при розв'язуванні окремими студентами біля дошки та «малими групами» комплексу практичних задач і проблемних ситуацій та інше.

Поточний контроль виконання студентами індивідуальних і домашніх завдань здійснюється за допомогою перевірки науково-педагогічним працівником результатів розв'язання ситуаційних завдань.

Таблиця 5. Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи						Кількість балів
	відвідування	захист виконаного домашнього завдання	обговорення матеріалу заняття	виконання навчальних завдань	доповіді з рефератами та їх обговорення	тестування	
Модуль 1. Теоретичні основи дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності							
Тема 1. Сугнісна характеристика сфери туризму та гостинності	1,5	2	1	2	1	1	8,5
Тема 2. Дослідження конкурентного середовища сфери туризму та гостинності	2,5	3	1,5	3	1	1	12
Тема 3. Дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності	2,5	3	1,5	3	1	1	12
Поточний контроль							10,5
Модуль 2. Особливості управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності							
Тема 4. Управління споживчими перевагами у туроператорській та турагентській діяльності	2	3	1,5	3	1	1	11,5
Тема 5. Управління споживчими перевагами засобів розміщення та закладів харчування	2	3	1,5	3	1	1	11,5
Тема 6. Управління споживчими перевагами у транспортному обслуговуванні	2	3	1,5	3	1	1	11,5
Тема 7. Управління споживчими перевагами закладів дозвілля	2,5	3	1,5	3	1	1	12
Поточний контроль							10,5
Підсумковий контроль	Залік (ПМК)						
Разом							100

Поточний контроль, який застосовується під час проведення поточних модульних робіт, здійснюється при перевірці виконання відповідних тестів в письмовій формі або за допомогою відповідного програмного забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу, при перевірці виконання практичних ситуацій в письмовій формі тощо.

Підсумкове оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється у формі підсумкового модульного контролю (ПМК, залік).

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни при формі контролю у формі заліку (ПМК) дорівнює сумі всіх балів, які студент отримує за поточну успішність та виконання поточних модульних робіт.

З метою мотивації студентів до активного та якісного виконання усіх видів навчальної роботи протягом семестру до загальної підсумкової оцінки можуть бути додані бали у розмірі до 10 % від загальної підсумкової оцінки, коефіцієнт мотивації (0,1). Мотивація студентів застосовується за умови виконання ними всіх видів навчальної роботи, які передбачені робочим навчальним планом підготовки студентів і робочою програмою з навчальної дисципліни незалежно від результатів виконання.

Застосування та конкретне значення коефіцієнту мотивації пізнавальної діяльності студентів визначається науково-педагогічним працівником кафедри враховуючи активність студента при вивченні навчальної дисципліни (відвідування навчальних занять, виконання видів навчальної діяльності, виконання поточних модульних робіт, участь у науково-дослідній роботі тощо).

Загальна підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни не може перевищувати 100 балів.

Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Таблиця 7. Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Участь в конкурсах на кращого знавця дисципліни: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
	2. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	6
2. Науково-дослідна	1. Участь в наукових гуртках	6
	2. Участь в конкурсах студентських робіт: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
	3. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
Разом*		30

*За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів.

Розділ 6. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.

Розділ 7. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Байлік С. І. Організація готельного господарства : підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
3. Забуранна Л. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика : монографія / Л. В. Забуранна, К. В. Сіренко. – К. : Ліра- К, 2012. – 152 с.
4. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. / О. М. Кравець, С. І. Байлик. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 335 с.
5. Кудла Н. С. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. / Н. С. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
6. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2011. – 351 с.
7. Летуновська Н. Є. Маркетинг у туризмі : підруч. / Н. Є. Летуновська, О. В. Люльов. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 270 с.
8. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підруч. / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
9. Мальська М. П. Основи маркетингу в туризмі : підруч. / М. П. Мальська, Н. Л. Мандюк. – К. : Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.
10. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Харків : ХНАМГ, 2013. – 541 с.
11. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. / М. М. Покоłodна. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.

Додаткові

12. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Державний стандарт України).

13. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-01-09]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с. – (Державний стандарт України).

14. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-01-10]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Державний стандарт України).

15. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.

16. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2016. – 325 с.

17. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладженська. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.

18. Дишкантюк О. В. Формування інфраструктурного забезпечення сфери гостинності / О. В. Дишкантюк // Економіст. – 2016. – № 7. – С. 25-28.

19. Доценко В. Ф. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи / В. Ф. Доценко, О. Б. Шидловська, І. М. Медвідь, Л. С. Бедусенко // Інвестиції: практика та досвід. – 2020. – № 1. – С. 51-57.

20. Євтушенко О. В. Застосування комплексу маркетингу в сфері туризму / О. В. Євтушенко // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. – 2014. – № 1144. – С. 166-170.

21. Завадинська О. Ю. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства / О. Ю. Завадинська, А. А. Кінчур, Є. В. Деревецький // Підприємництво і торгівля. – 2019. – № 25. – С. 54-59.

22. Коваленко Н. О. Інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні / Н. О. Коваленко // Європейські перспективи. –

2015. – № 7. – С. 174-174.

23. Компанець К. А. Дослідження формування конкурентно-спроможності підприємств туристичної галузі / К. А. Компанець // Економічні студії. – 2016. – № 5 (13). – С. 65-68.

24. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг в туризмі : навч. посіб. / О. Д. Король. – Чернівці : ЧНУ, 2016. – 144 с.

25. Мазуркевич І. О. Інноваційні підходи в діяльності туристичного бізнесу / І. О. Мазуркевич, Т. А. Дзюба // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2016. – № 3. – С. 50-56.

26. Маліношевська К. І. Управління якістю обслуговування в аеропортах / К. І. Маліношевська // Економічний аналіз: зб. наук. праць. – 2015. – Том 19. – № 2. – С. 97-102.

27. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.

28. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту / О. Оливко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2015. – №. 2. – С. 58-63.

29. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. – К. : КНТЕУ, 2015. – 465 с.

30. Пандяк І. Феномен індустрії гостинності: дефініція поняття, основні підходи, структура / І. Пандяк // Вісник Львівського університету. Серія географічна. – 2016. – Вип. 50. – С. 277-285.

31. Рудківська А. Ю. Інформаційні системи управління туристичними підприємствами та креативний підхід / А. Ю. Рудківська, О. А. Рудківський // Економіка та суспільство. – 2018. – № 17. – С. 348-350.

32. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. посіб. / В. А. Русавська. – К. : «Видавництво Ліра-К», 2016. – 280 с.

33. Сокол Т. Г. Інноваційні способи і форми екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України / Т. Г. Сокол, І. І. Плиська // Вчені записки Університету «КРОК». – 2017. – Вип. 47. – С. 165-170.

34. Теорія споживчої поведінки в трактуванні маркетингу : монографія / О. В. Неізвестна, Н. В. Скринько. – ДонНУЕТ, 2016. – 216 с.

35. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство // Дж. Р. Уокер: пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 735 с.

36. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі : монографія / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – Одеса : ТЕС, 2010. – 264 с.

37. Шаповалова О. М. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства / О. М. Шаповалова, С. С. Козьякова // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 17. – С. 70–74.

38. Шикіна О. В. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація / О. В. Шикіна, Г. І. Фадєєва // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2017. – Вип. 6 (11). – С. 212-219.

39. Яковенко В. Г. Напрямки підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг / В. Г. Яковенко // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2011. – № 34. – С. 250-252.

Електронні ресурси

40. Про туризм: Закон України : прийнятий ВРУ 18.11.2003 р. № 1282–IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 20.08.2019).

41. Про курорти: Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14> (дата звернення: 20.08.2019).

42. Про затвердження Ліцензійних умов провадження тuroператорської діяльності: Постанова КМУ від 11.11.1995 № 911 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF> (дата звернення: 20.08.2019).

43. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження : схвалене КМУ від 16.03.2017 № 168-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#n9> (дата звернення: 17.08.2019).