## Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ имени Михаила Туган-Барановского**

На правах рукописи

**Ремеслова Ольга Леонидовна**

УДК 338.488.2:640.4

**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

**Специальность 08.00.04 - экономика и управление предприятиями**

**(по видам экономической деятельности)**

**ДИССЕРТАЦИЯ**

на соискание научной степени кандидата экономических наук

**Научный руководитель:**

Лутай Лариса Анатольевна

д.э.н., доцент

**Донецк - 2010**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………….. | 3 |
| Раздел 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА ……………  | 12 |
| 1.1 | Предприятие гостиничного хозяйства как объект исследования в условиях рыночной экономики ………………………………… | 12 |
| 1.2 | Современные теории стратегического управления и их адаптация к предприятиям гостиничного хозяйства ................... | 26 |
| 1.3 | Методы и модели стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства.................................................................... | 54 |
| Выводы по первому разделу…………………………………………………….. | 65 |
| Раздел 2. ИССЛЕДОВАНИЕ И ОЦЕНКА СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА ………... | 69 |
| 2.1 | Мониторинг состояния и основных тенденций развития предприятий гостиничного хозяйства……………………………. | 69 |
| 2.2 | Информационное обеспечение стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства ………………………….. | 87 |
| 2.3 | Диагностика факторов влияющих на эффективность стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства……………………………………………………………. | 98 |
| Выводы по второму разделу………………………………………………………... | 119 |
| Раздел 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА | 121 |
| 3.1 | Формирование маркетинговой стратегии предприятия гостиничного хозяйства …………………………………………... | 121 |
| 3.2 | Механизм формирования кадровой стратегии управления предприятием гостиничного хозяйства ………………………… | 146 |
| 3.3 | Апробация экономико-математической модели выбора объекта гостиничной цепи и его функционирования в условиях неопределенности и риска ………………………………………... | 159 |
| Выводы по третьему разделу………………………………………………………. | 182 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | …………………………………………………………………… | 184 |
|  СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ………………………………... | 188 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ |  |

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы** **исследования.** Одной из основных проблем для отечественных предприятий гостиничного хозяйства в условиях социально-экономической нестабильности является поиск современных средств организации управления, которые обеспечивают усиление их позиции на рынке гостиничных услуг. Приоритетным направлением решения этой проблемы является применение новейших механизмов стратегического управления.

Освещению сущности стратегического управления, его структуры и методов реализации посвящены исследование ученых И.Ансоффа, Л.Балабановой, В.Василенко, И.Волошко, М.Володькиной, А.Гапоненко, О.Гусевой, Л.Довгань, П.Дойля, П.Егорова, Э.Какосьяна, Л.Лутай, И.Маркиной, В.Немцова, Л.Нечаюка, В.Оберемчука, А.Панкрухина, А.Садекова, Н.Телеша, Э.Терещенко, Р.Фатхутдинова, А.Чандлера, З.Шершневой, О.Шубина и других.

Проблемы управления гостиничным хозяйством исследованы в научных работах М.Бойко, О.Виноградовой, С.Драгунцова, К.Ладиченко, Т.Марущака, С.Мельниченко, Г.Мунина, Г.Новак, И.Олексин, Т.Ткаченко и других. На основе изучения научных разработок ведущих ученых по исследованию данной проблематики сделан вывод о том, что основное внимание в них отводится определению сущности гостиничного продукта, особенностям его формирования на отечественном рынке, способам и методам его реализации с учетом потребностей и запросов потребителей.

Однако, несмотря на глубину научных разработок, ряд теоретических и методических вопросов относительно концепции стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства не нашли своего полного освещения в научных работах ученых, а обоснование методических подходов и разработка методического инструментария стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства не привлекло достаточного внимания ученых.

Таким образом, недостаточная глубина и полнота исследования вопросов стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства и их освещение в экономической литературе обусловили выбор темы диссертационного исследования, а также стали основанием для определения цели и задач научного исследования.

**Связь роботы с научными программами, планами и темами.**  Работа выполнялась в соответствии с тематикой научных исследований Донецкого национального университета при выполнении госбюджетных научно-исследовательских тем: «Социально-экономическое развитие субъектов хозяйствования в условиях структурной трансформации экономики промышленного региона» - государственный регистрационный номер 0108U001819 (лично автором разработана стратегия развития предприятий гостиничного хозяйства Донецкого региона); «Социально-экономические взаимоотношения субъектов предпринимательства в аспекте структурно-инвестиционного развития региона» - государственный регистрационный номер 0105U007294 (лично автором разработан механизм эффективного управления персоналом предприятий гостиничного хозяйства Донецкого региона).

Материалы исследования использовались в Донецком национальном университете экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского во время выполнения трех хозрасчетных тем: «Разработка научно-методических рекомендаций по стратегическому управлению предприятиями гостиничного хозяйства» - государственный регистрационный номер 0109U004689 (лично автором проведено диагностику системы стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства, разработаны научно-методические рекомендации по стратегическому управлению предприятиями гостиничного хозяйства); «Разработка научно-методических рекомендаций по повышению конкурентоспособности предприятия» - государственный регистрационный номер 0109U004691 (лично автором проведена систематизация методов оценки кредитоспособности предприятия); «Разработка научно-методических рекомендаций по минимизации рисков в системе управления персоналом предприятия» - государственный регистрационный номер 0109U004690 (лично автором разработан механизм управления кадровым потенциалом предприятия).

**Цель и задачи исследования.** Целью диссертационной работы является обоснование теоретико-методических, разработка организационно-методических положений и практических рекомендаций по совершенствованию стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства.

Для достижения поставленной цели в работе сформулировано и решены следующие **задачи:**

определение особенностей предприятия гостиничного хозяйства как субъекта рынка гостиничных услуг и исследование современных подходов к стратегическому управлению предприятием;

формирование концептуального подхода к стратегическому управлению предприятием гостиничного хозяйства, на основе современных теорий стратегического управления;

проведение сравнительного анализа методов и моделей стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства;

осуществление мониторинга состояния и основных тенденций развития предприятий гостиничного хозяйства;

формирование системы информационного обеспечения стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства;

выявление факторов, которые влияют на эффективность стратегического управление предприятием гостиничного хозяйства;

обоснование маркетинговой стратегии предприятия гостиничного хозяйства;

разработка методического подхода к формированию стратегии управления кадровым потенциалом предприятием гостиничного хозяйства;

разработка экономико-математической модели сетевого планирования ожидаемых расходов, что обусловливает выбор объекта гостиничной цепи.

**Объект** исследования - процессы организации управления предприятием гостиничного хозяйства.

**Предметом** исследования стали теоретико-методологические основы, методические и практические аспекты стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства в системе гостиничной цепи.

**Методы исследования**. Теоретической и методологической основой исследования являются научные разработки отечественных и зарубежных ученых экономистов по проблемам стратегического управления предприятием и управления гостиничным хозяйством в целом, законодательные и нормативные акты Украины, классические понятия экономической теории и теории управления.

Информационная база исследования представлена: Конституцией Украины, Указами Президента Украины, постановлениями Верховной Рады и Кабинета министров Украины, другими законодательными и нормативными актами, которые регулируют хозяйственную деятельность предприятий гостиничного хозяйства Украины, материалами Государственного комитета статистики Украины, отчетностью гостиничных предприятий г. Донецка и области.

Для достижения поставленной цели и решения задач диссертационной работы были использованные следующие методы: сравнительного и системного анализа (для выявления особенностей функционирования предприятий гостиничного хозяйства); статистические методы (для оценивания состояния и динамики развития предприятий на рынке гостиничных услуг); метод автоматического детектора взаимодействия (для выявления объектов-носителей информации); метод группировки (для классификации предприятий гостиничного хозяйства); метод факторного анализа (для выявления влияния факторов на эффективность стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства); метод экспертных оценок (для определения критериев выбора стратегии); экономико-математические (для разработки системы количественных показателей управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства); матричный (для оценки эффективности стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства); моделирование (для разработки модели сетевого планирования ожидаемых затрат в результате реализации производственной стратегии предприятия гостиничного хозяйства).

**Научная новизна полученных результатов**. Основной научный результат диссертационной работы заключается в совершенствовании методических и научно-практических основ стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства. Значимыми результатами исследования, которые отображают научную новизну и раскрывают содержание диссертации являются следующие:

*Усовершенствовано:*

методический подход к формированию комплексной стратегии предприятия гостиничного хозяйства, который, в отличие от традиционных, отображает взаимосвязь особенностей бизнес-единиц (предоставление общих гостиничных услуг, предоставления дополнительных гостиничных услуг, предоставления услуг лицам, которые не проживают в гостинице) с функциональными стратегиями и формами их реализации. Использование этого подхода способствует повышению эффективности обоснования управленческих решений;

научно-методический подход к стратегическому управлению привлекательностью гостиничного продукта, сущность которого заключается в определении ожидаемых изменений спроса на гостиничные услуги в соответствии с предложенными сегментами рынка гостиничных услуг: индивидуальный, групповой, индивидуальный деловой, групповой деловой, что способствует обеспечению качества управления предприятием гостиничного хозяйства и, как следствие, усилению конкурентной позиции на рынке;

методический подход к разработке стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства, сущность которого заключается в систематизации и упорядочении основных компонент, таких как: теоретико-методические основы управления кадровым потенциалом, стратегическая диагностика (оценка влияния внешних и внутренних факторов на кадровый потенциал, оценка состояния кадрового потенциала, включающая качественные характеристики и количественные показатели), стратегический анализ кадрового потенциала (определение конкурентоспособности кадрового потенциала, установление соответствия кадрового потенциала и финансовых возможностей его обеспечения избранной стратегии развития предприятия), разработка стратегий мотивации и стимулирования. Внедрение данного подхода обеспечивает эффективность стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства через повышение качества формирования и использования кадрового потенциала;

модель сетевого планирования ожидаемых затрат при реализации производственной стратегии предприятия гостиничного хозяйства, в состав которой, в отличие от существующих, включен коэффициент непредвиденных затрат на единицу сокращенного времени. Внедрение этой модели способствует совершенствованию стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства через повышение эффективности использования ресурсов предприятия гостиничного хозяйства.

*Получило дальнейшее развитие:*

концептуальный подход к стратегическому управлению предприятием гостиничного хозяйства, сущность которого заключается в систематизации принципов, учете стратегических целей управления, установлении ключевых факторов успеха и диагностике эффективности результатов стратегического управления. Использование этого подхода позволяет дифференцировать мероприятия и методы стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства и направления его совершенствования;

понятийно-категориальный аппарат, в частности, уточнено понятие «предприятие гостиничного хозяйства», которое, в отличие от существующих понятий, рассматривается как самостоятельный субъект рыночных отношений, функциональный статус которого заключается в предоставлении комплексу гостиничных услуг, ориентированных на удовлетворение потребностей и интересов потребителей; предложено авторское понимание понятия «стратегическое управление предприятием гостиничного хозяйства», которое рассматривается как система управленческих решений, ориентированных на выбор действий, синтезирующих разноплановые стратегические цели предприятия гостиничного хозяйства в условиях нестабильности рыночной среды и ограничения собственного ресурсного потенциала.

**Практическая значимость полученных результатов** заключается в том, что разработанные рекомендации и предложения по совершенствованию методического инструментария стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства направлены на повышение эффективности деятельности этих предприятий на рынке гостиничных услуг, а также усиление их конкурентной позиции на последующих стадиях жизненного цикла.

**Наибольшую практическую ценность представляют: концептуальный подход к стратегическому управлению предприятием гостиничного хозяйства; научно-методический подход к стратегическому управлению привлекательностью гостиничного продукта; методический подход к разработке стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства.**

**Основные разработки проведенного исследования были внедрены в практическую деятельность ряда предприятий гостиничного хозяйства, а именно: ООО «Отель «Централь» (справка № 112 от 14.03.2008), ООО «Атлас» (справка № 4/11 от 21.04.2009), Управление культуры и туризма Донецкой областной государственной администрации (справка №5-1/820 от 12.11.2009).**

Полученные результаты исследования внедрены в учебный процесс при изложении дисциплин: «Экономическое обоснование хозяйственных решений», «Стратегия предприятия», «Стратегическое управление предприятием» «Экономические риски и методы их измерения», «Конкурентоспособность предприятия», а также при выполнении курсовых, дипломных и магистерских работ студентами Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского.

**Личный вклад соискателя.** Диссертационная работа является результатом самостоятельных научных исследований автора. Сформулированные и обоснованные в диссертационной работе научные положения, выводы и рекомендации получены автором самостоятельно на основе проведенного исследования практики стратегического управления предприятиями гостиничного хозяйства Донецкой области. Аналитическая часть работы выполнена на основе обработки данных отчетных предприятий, экспертных оценок руководителей и специалистов предприятий, а также опросов разных групп потребителей, проведенных автором.

**Апробация результатов диссертации.**

Основные положения диссертационного исследования докладывались и обсуждались на 15 научно-практических конференциях: на 14 международных – «Наука: теория и практика – 2006» (г. Днепропетровск, 2006 г.); «Передовые научные разработки – 2006» (г. Днепропетровск, 2006 г.); «Финансовый и банковский менеджмент: опыт и проблемы» (г. Донецк, 2004 - 2008 г.); «Управление предприятием: проблемы и пути их решение» (г. Ялта, 2007 г., г. Севастополь, 2009 г.); «Управление развитием социально-экономических систем: глобализация, предпринимательство, устойчивый экономический рост» (г. Донецк, 2007г.); «Проблемы повышения эффективности хозяйствования на мезо- и микроэкономическом уровне» (г. Одесса, 2007г.); «Актуальные проблемы экономического и социального развития производственной сферы» (г. Донецк, 2008 г.), «Инновационные технологии в бизнесе-образовании» (г. Гомель, 2008 г.), «Проблемы планирования в рыночных условиях» (г. Алушта, 2009 г.), «Тенденции развития мировой торговли в XXІ веке» (г. Пермь, 2009 г.); на 1 Всеукраинской – «Перспективы и приоритеты развития экономического анализа» (г. Донецк, 2006 г.).

**Публикации.** По результатам исследование опубликовано 21 работу общим объемом 6,9 печатных листов, из которых автору принадлежит 6,12 печатных листов, в том числе 12 статей в профессиональных изданиях, рекомендованных ВАК Украины.

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, трех разделов, выводов, списка использованных источников из 187 наименований и 18 приложений (объемом 40 страниц). Текстовая часть занимает 187 страниц машинописного текста, иллюстрированная 30 таблицами на 32 страницах и 35 рисунками на 26 страницах.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В диссертационной работе обоснованы теоретические основы, организационно-методические положения и разработаны практические рекомендации относительно решения актуального задания по совершенствованию стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства.

1. Обобщение теоретических подходов разных научных школ и направлений относительно определения роли и места предприятий гостиничного хозяйства на современном этапе социально-экономического развития Украины стало основанием для обоснования авторского понимания сущности понятий «предприятие гостиничного хозяйства» и «стратегическое управление предприятием гостиничного хозяйства». Предприятие гостиничного хозяйства рассматривается как самостоятельный субъект рыночных отношений, функциональный статус которого заключается в предоставлении комплекса гостиничных услуг, ориентированных на запросы и интересы потребителей. Под стратегическим управлением предприятием гостиничного хозяйства понимается система управленческих решений, направленных на выбор действий, которые синтезируют разноплановые стратегические цели предприятия гостиничного хозяйства.

В результате обобщения и системного анализа разных подходов к классификации предприятий гостиничного хозяйства предложен  комплексный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства, внедрение которого способствует конкретизации мероприятий стратегического управления определенным предприятием гостиничного хозяйства путем учета специфических особенностей его функционирования, поставленных задач и ресурсных возможностей.

2. Стратегическое управление предприятием гостиничного хозяйства имеет свои отличия, обусловленные специфичностью гостиничных услуг. Этим объясняется целесообразность предложенного концептуального подхода к стратегическому управлению предприятием гостиничного хозяйства, в котором отражены не только структурные составляющие процесса стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства, но и их последовательное взаимодействие, взаимообусловленность.

3. Результатом сравнительного анализа методов и моделей стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства стала разработка моделей развития предприятий гостиничного хозяйства в контексте стратегического управления, а именно: модель выбора объекта гостиничной цепи в условиях неопределенности и риска, которая позволит повысить скорость и качество обслуживания посетителей, и модель сетевого планирования ожидаемых затрат в результате реализации производственной стратегии предприятия гостиничного хозяйства, внедрение которой способствует привлечению дополнительных инвестиций в развитие гостиничных предприятий.

4. На основании результатов проведенного мониторинга состояния и основных тенденций развития предприятий гостиничного хозяйства было установлено, что за последние годы гостиничный бизнес стал развиваться и расширять свои возможности, которые находят отражение в увеличении количества гостиниц, количества мест для проживания, а также в повышении качества гостиничных услуг.

Приоритетными направлениями стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства является ориентация на привлекательность гостиничного продукта и эффективность деятельности предприятия. Предложенный методический подход, который сочетает эти два параметра, дает возможность определить уровень стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства путем построения матрицы.

5. Основываясь на доказанном в работе выводе о том, что информационное обеспечение является базовой основой для принятия решений относительно стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства, предложена структурная схема его формирования, где выделены два основных блока, в которых систематизирована внешняя и внутренняя информация. На основе оптимизации информационных потоков предложена организационная структура предприятия гостиничного хозяйства, представленная в виде взаимозависимых потоков информации между всеми составными элементами управления.

6. В условиях развития рынка гостиничных услуг особое значение приобретает учет факторов, которые непосредственно влияют на эффективность стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства. На основе обобщения результатов факторного анализа определены наиболее влиятельные факторы и проведена их группировка в четыре группы: общеэкономические, культурные и психологические, социальнодемографические и группу, которая учитывает личностные черты потребителей гостиничных услуг.

7. На основе обобщения теоретико-методологических подходов к разработке базовых и портфельных стратегий предложена схема методического подхода к разработке комплексной стратегии предприятия гостиничного хозяйства. Эта схема сочетает такие бизнес-единицы, как предоставление общих гостиничных услуг, предоставление дополнительных гостиничных услуг, предоставление услуг лицам, которые не проживают в гостинице, с функциональными стратегиями и формами их реализации, что позволяет повысить обоснованность хозяйственных решений в процессе реализации общей стратегии развития предприятия гостиничного хозяйств.

8. В работе предложен методический подход к формированию стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства, который учитывает одновременно влияние факторов внешней и внутренней среды, оценивание качественных и количественных составляющих кадрового потенциала, определение конкурентоспособности кадрового потенциала и его соответствие финансовым возможностям, в сочетании с обоснованием стратегий стимулирования и мотивации.

9. С целью совершенствования стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства предложена экономико-математическая модель сетевого планирования как одного из приоритетных направлений выбора объекта гостиничной цепи, поскольку именно гостиничные цепи являются современной формой организации деятельности предприятий гостиничного хозяйства, которая обеспечивает их конкурентоспособность.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1.    Абрютина М. С. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия [Текст] : Учебное пособие / М. С. Абрютина, А. В. Грачев. - 3-е изд. - М.: Дело и Сервис, 2001. - 272 с. - ISBN 5-8018-0120-0

2.    Аветисова А.А. Экономика ресторанного хозяйства [Текст] : Учебник / А.А.  Аветисова – Донецк, ДонДУЭТ, 2007. – 317с. - ISBN 978-966-385-049-8.

3.    Азарян О.М. Аналіз комплексу маркетингу на міжнародному ринку туристичних послуг [Текст] : Монографія / О.М. Азарян, Н.Л. Жукова, О.А. Іщенко, Г.О. Ворошилова. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2005. – 135с. - ISBN 966-385-002-7.

4.    Алексеев А. Дешевые отели приносят не меньше прибыли, чем дорогие [Текст] / А. Алексеев // Туринфо. - №10. – 1997. – С.19-23.

5.    Ансофф И. Новая корпоративная стратегия [Текст] : (Теория и практика менеджмента) / И. Ансофф - СПб.: Питер Ком, 1999. - 416 с. – ISBN 5-314-00105-5, 0-471-62950-2

6.    Ансофф И. Стратегический менеджмент. Классическое издание [Текст] / И. Ансофф - СПб.: «Питер», 2009. - 344 с. - ISBN 978-5-388-00077-4.

7.    Ансофф И. Стратегическое управление [Текст] : Пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. Л.И. Евенко. / И. Ансофф – М.: Экономика, 1989. - 519с.

8.    Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг [Текст] : Навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексін, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало; За ред. В.В. Апопія. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312 с. – ISBN 966-580-218-6.

9.    Афанасьев М.Ю. Исследование операций в экономике: модели, задачи, решения [Текст] : Учеб. пособие / М.Ю. Афанасьев, Б.П. Суворов. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 444 с. - ISBN 5-16-001580-9.

10.Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С.И.Байлик. - 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288с. - ISBN 966-8379-09-8.

11.Балабанова І.В. Управління конкурентною раціональністю [Текст] : Монографія / І.В. Балабанова.- Донецьк: ДонНУЕТ, 2008. – 538с. – ISBN 978-966-385-119-8.

12.Балабанова Л.В. Управление конкурентоспособностью предприятий [Текст] : Учеб.пособие / Л.В.Балабанова, А.В.Кривенко, И.В.Балабанова - Донецк: ДонГУЭТ им.М.Туган-Барановского, 2006. - 217 с.

13.Балабанова Л.В. Маркетинг [Текст] :  Підручник / Л.В. Балабанова. – Д.: ДонДУЕТ, 2002. – 562с.

14.Балабанова Л.В. Маркетинговий аудит системи збуту [Текст] : Навчальний посібник / Л.В. Балабанова, А.В. Балабаниць. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 224с. - ISBN 966-8556-29-1.

15.Балабанова Л.В. Стратегическое маркетинговое управление предприятием на основе бенчмаркинга [Текст] : Монография / Л.В. Балабанова, В.В. Слипенький. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. - 171с. – ISBN 966-7634-55-8.

16.Барнес У.Р. Создание конкурентоспособного преимущества с помощью стратегии, сфокусированной на клиента[Текст] / У.Р.Барнес // Все о качестве. Зарубежный опыт /  НТК "Трек", М. – 2004 . – № 1. – С.21–28.

17.Бельская О. Л., Моделирование решений в стратегическом менеджменте [Текст] : Учеб. пособие для студ.спец. "Менеджмент"/ О.Л. Бельская, В.И.  Серебряков. – М.: ГАУ, 1996. - ISBN 5-215-00270-3.

18.Бланк И. А. Управление финансовыми рисками [Текст] / И. А. Бланк. – К.: Ника-Центр, 2005. – 600с. - ISBN966-521-320-2.

19.Бланк И.А. Торговый менеджмент [Текст] : Учеб. пособ. /  И.А. Бланк. –  К: УФИМБ, 1997. – 408 с.: с.28. –ISBN 5–7763–8754–Х.

20.Бланк И.А. Финансовый менеджмент [Текст] : Учеб. курс / И.А. Бланк – 2-е изд., перераб. и доп. – К.: «Ника-Центр», 2007.- 656с. - ISBN 5-901620-61-5.

21.Бойцова М. Усе про облік та організацію готельного бізнесу [Текст] / М. Бойцова, О. Піроженко. – Х.: Фактор, 2005. – 232с. - ISBN 966-312-307-9.

22.Боумэн К. Основы стратегического менеджмента [Текст] : Пер. с англ. / К.  Боумэн. Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. – М.: банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. – 175 с.

23.Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства [Текст] :  Перевод с англ. Е.Б.Цыганов. / А. Роберт Браймер. – М.: Аспект-пресс, 1995. – 382 с.

24.Бунтова Н.В. Розвиток системи кадрового забезпечення готельного господарства України: методолого-методичні аспекти [Текст] / Н.В. Бунтова // Демографія та соціальна економіка. – 2007. - №1. – С.125-131.

25.Буров В. П. Стратегический менеджмент [Текст] : Учеб. пособ. / В. П. Буров, В. А. Морошнин. – М.: Б.К., 1994. – 176 с.

26.Василенко В. А. Стратегическое управление предприятием [Текст] : Уч. пособ. / В. А. Василенко, Т. И. Ткаченко. - К.: Центр учебной литературы, 2004. – 400 с. - ISBN 966-8365-32-1.

27.     Виноградова О.В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті [Текст] : Моноргафія / О.В. Виноградова. – Донецьк: ДонДУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2005. – 195 с.

28.Виноградська А.М. Комерційне підприємство: сучасний стан, стратегії розвитку [Текст] : Монографія  / А.М.Виноградська. – К.: Центр навч. літ., 2004. – 807 с. – ISBN 966-8365-12-7.

29.Виханский О. С. Стратегическое управление [Текст] : Учебник / О. С. Виханский. - 2-е иэд., перераб. и доп. – М.: Гардарики, 2003. – 296с. – ISBN 5-8297-0021-2.

30.Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : Учебное пособие / Ю.Ф. Волков. - Ростов-н/Д: Феникс, 2003. – 384с. – ISBN 5-222-07174-Х.

31.Волкова Н.И. Миссия стратегического управления в деятельности предприятий гостиничного хозяйства [Текст] / Н.И. Волкова, О.Л. Ремеслова // Финансы, учет, банки: Сборник научных трудов / Под общ. ред. П.В. Егорова. – Д.: ДонНУ, Каштан. – 2006. –  Выпуск 12. – 244с. –С.30-36. – ISBN 966-427-027-Х.

32.Володькина М.В. Стратегический менеджмент [Текст] : Учебное пособие / М.В. Володькина. – 2-е изд., испр. –К.: Знання, 2004. – 149с. – ISBN 966-8148-45-2, 978-966-8148-45-3.

33.Выборка. Типы выборок. Расчет ошибки выборки [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые данные (219кбайт) // FDF group. – Режим доступа: <<http://www.fdfgroup.ru/?id=189>>.

34.Гавкалова Н. Л. Менеджмент персонала [Текст] : Учебное пособие /   Н.Л. Гавкалова, Н.С. Маркова. – 2-е издание, исправл. и доп. – Х.: ИД «ИНЖЭК», 2005. – 304с.

35.Гаевская И.С. Управление качеством услуг – основа успеха маркетинговой стратегии предприятия индустрии гостеприимства [Текст] / И.С. Гаевская // Актуальные проблемы управления 99. Международная научно-практическая конференция. Выпуск 3. М.- 1999. – с. 14-17.

36.Гамоля Н. Звездочеты [Текст] / Н. Гамолая // Контракты. – 2006. - №9. – с.50-51.

37.Гапоненко А. Л. Стратегическое управление [Текст] : Учебник  / А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухин. – М.: Омега-Л, 2004. – 472с. – ISBN 5-98119-075-2.

38.Глухов В.В. Математические методы и модели для менеджмента [Текст] : Учебное пособие. 3-е изд., стер. / В.В. Глухов, М.Д. Медников, С.Б. Коробко. – СПб.: Издательство «Лань», 2007. – 528 с. – ISBN 978-5-8114-0278-6.

39.Гольдштейн Г.Я.Стратегический инновационный менеджмент: тенденции, технологии, практика [Текст] : Монография / ТРТУ, Каф. МЭМ. - Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2002. – 179 с.

40.Государственный Стандарт Украины ГОСТ 4269:2003 Туристические услуги. Классификация гостиниц. – К.:Держспоживстандарт України, 2004. – чинний від 23.12.2003 р. (Наказ № 225).

41.Декрет Кабинета Министров Украины «О стандартизации и сертификации» от 10.05.93г. №46-93.

42.Дибб С. Практическое руководство по маркетинговому планированию [Текст] :  Учебное пособие / С. Дибб, Л. Симкин, Дж. Брэдли. – С.Пб.: Питер, 2001. – 256с.

43.Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика [Текст] :  Учебное пособие / П. Дойль.  – С.Пб.: Изд-во «Питер», 1999. – 560с.

44.Должанский И. З. Управление потенциалом предприятия [Текст] : Учебное пособие / И.З. Должанский, Т.О. Загорная, О.А. Удалых, И.Н. Герасименко, В.Н. Ращупкина. – К.: Центр научной литературы, 2006. – 362с.

45.Донец Л.И. Кредитная деятельность торгового предприятия на рынке банковских услуг [Текст] : Монография / Л.И. Донец, П.В. Зозуля – Донецк: ДонГУЭТ. 2007. – 172 с. – ISBN 978-966-385-060-3.

46.Донець Л.І. Управління формуванням прибутку підприємства в умовах ринкових форм господарювання [Текст] : Монографія / Л.І. Донець, С.М. Баранцева. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2008. – 255с. – ISBN 978-966-385-098-6.

47.Державний стандарт України ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.:  Держспоживстандарт України, 2006. – чинний від 28.02.2006 р. (Наказ № 54).

48.Дурович А.П. Маркетинг в туризме [Текст] : Учебное пособие / А.П. Дурович. – 2-е изд. перераб. и доп. – Минск: Новое знание, 2001. – 496 с. – ISBN 985-6516-29-3.

49.Егоров Е. В. Эффективность социально-культурного комплекса [Текст] /  Е. В. Егоров – М.: МГУ им. М.В. Ломоносова, 1989г. – 21с.

50.Егоров П.В. Стратегическое управление привлечением иностранных инвестиций в экономику Украины [Текст] : Монография / П.В. Егоров,  Э.Ю. Терещенко. – Донецк: ООО «Юго-Восток, Лтд», 2005. – 168с. – ISBN 966-374-055-8.

51.Егоров П.В. Стратегический мониторинг в управлении финансово-хозяйственной деятельностью производственных систем [Текст] : Монография / П.В. Егоров,  Н.В. Алексеенко. – Донецк: Юго-Восток, 2005.– 176с. – ISBN 966-8168-69-0.

52.Егоров П.В. Диагностика управления финансовой деятельностью предприятия [Текст] : Монография / П.В. Егоров, В.Г. Андреева. – Донецк: Юго-Восток, 2005.– 226с. – ISBN 966-374-051-5.

53.Жильцов Е.Н. Экономика сферы платных услуг [Текст] : Учебник / Под ред. Е.Н. Жильцова. – Казань, 1996. – 182с.: 39с.

54.Жукевич О.Н. Совершенствование механизма управления предприятием на основе стратегического управления [Текст] / О.Н. Жукевич // Весник БДЭУ. – 1998. - №3. – С. 81-86.

55.Жуков В.В. Проектне фінансування [Текст] : Навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / В.В. Жуков. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2004. - 202 с.

56.Забродська Л. Д. Стратегічне управління: реалізація стратегії [Текст] : Навч. посібник для студ. екон. спец. – Харків: Консум, 2004. – 208с. – ISBN 966-7920-62-3.

57.Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282 // Урядовий кур’єр. – 2003. – 25 груд. (№ 244) – С. 15-19.

58.Иванов В. В. Совершенствование управления финансами в гостиничном бизнесе  [Текст] : Автореферат диссертации на соиск. уч. степ. к.э.н. / В.В. Иванов. – С-Пб, 1999. – 25 с.

59.Иванов С.Н. Математические методы исследования операций [Текст] : Учеб. пособие / С.Н. Иванов. – Донецк: Донецкий национальный университет, 2003. – 688 с. - ISBN 966-639-067-1.

60.Исмаев Д. К. Маркетинг гостиничных услуг в России [Текст] : Учеб. пособие / Д.К. Исмаев. – М.: Негосударственное образовательное учреждение «Луч», 1999. – 265 с.

61.Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма [Текст] : Учебн. пособие / Н.И. Кабушкин. – 6-е изд., – Минск: Новое знание, 2006. – 408с. – ISBN 985-475-210-0.

62.Какосьян Э. К. Стратегические направления развития гостиниц [Текст] : Учебн. пособие / Э.К. Какосьян. – СПб.: СПбГУКиТ, 2001. – 148с.

63.Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей [Текст] : Пер. с англ. / Общ. ред. и предисл. В. П. Зинченко, Ю.М. Жукова. – М.: Прогресс, 1989. – 288с.

64.Карсетин В. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Украине [Текст] / В. Карсекин, Т. Ткаченко //Экономика Украины. –  1997. –  № 9. –  С.41–46.

65.Кизим М.О. Оцінка і діагностика фінансової стійкості підприємства: [Текст] : Монографія / М.О.Кизим [та ін.]. – Харківський національний економічний університет. – Х.: ВД "ІНЖЕК", 2004. – 143 с. – ISBN 966-8515-60-9.

66.Кирьякова А. В ожидании звезд [Текст] / А. Кирьякова //Эксперт. - №23. – 2006. – с.26-32.

67.Кияниця А.В. Стратегія готельного бізнесу в Україні [Текст] / А.В. Кияниця, А.М. Виноградська // Діловий вісник. – 1999. - №11. – С. 24-25.

68.Ковтун О.І. Стратегія підприємства [Текст] : Навч. посібник / О.І. Ковтун. – 2-ге видання. – Львів: «Новий Світ - 2000», 2006. – 388с. – ISBN 966-7827-36-4.

69.Козьменко С.Н. Стратегический менеджмент банка [Текст] : Учебное пособие / С.Н. Козьменко, Ф.И. Шпиг, И.В. Волошко. – Сумы: ИТД «Университетская книга», 2003. – 734с. – ISBN 966-680-086-1.

70.Корецький М.Х. Стратегічне управління [Текст] : Навчальний посібник / М.Х. Корецький, А.О. Дігтяр, О.І. Дацій. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 240с. – ISBN 978-966-364-437-0.

71.Костевич Л.С. Математическое программирование: информационные технологии оптимальных решений [Текст] : Учеб. пособие / Л.С. Костевич. – Мн.: Новое знание, 2003. – 424 с. – ISBN 985-6516-83-8.

72.Котлер Ф. Основы маркетинга [Текст] : Пер. с англ. / Ф.Котлер [и др.] – 2-е европ. изд. – М.; СПб.; К.: Издательский дом "Вильямс",1999. –1152 с.: ил. – ISBN 5-8459-0011-5.

73.Котлер Ф. Маркетинг: Гостеприимство и туризм [Текст] : Учебник для вузов; Пер. с англ. Ноздревой Р.Б. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е издание. – М.: Юнити, 2007. – 1071с. – ISBN 9785-238-01263-6.

74.Кох Р. Менеджмент и финансы от А до Я [Текст] : Пер. с англ. Под ред. Ю.Н. Каптуревского. / Р. Кох. – СПб.: Издательство «Питер», 1999. – 496с.: с.188. – ISBN: 5-88782-426-3, 0-273-60851-7.

75.Краснокутская Н.С. Потенциал предприятия: формирование и оценка [Текст] : Учебное пособие / Н.С. Краснокутская. – К.: Центр учебной литературы, 2005. – 352с. – ISBN 966-8365-76-3.

76.Кривицька О.Р. Планування прибутку підприємства при визначенні стратегії його розвитку [Текст] / О.Р.Кривицька // Фінанси України. – 2005. - №3. – с.138-146.

77.Кроливецкий Э.Н. Стратегическое управление развитием региона [Текст] : Брошюра / Э.Н. Кроливецкий. – СПб.: СПбГУКиТ, 2000.

78.Ладиченко К.І. Перспективи розвитку готельних консорціумів за умов глобалізації [Текст] / К.І. Ладиченко // Зовнішня торгівля: право та економіка. – 2007. – №3. – С.54-59.

79.Левковская Л. Состояние и перспективы развития туризма и гостиничного комплекса в Украине [Текст] / Л. Левковская, Г. Мунін, Р. Чабан // Экономика Украины. – 2003. – №6. – С.31-36.

80.Лутай Л.А. Дисциплінарні відносини: стратегія розвитку та механізм забеспечення [Текст] : Монографія / Л.А. Лутай. – МОН України. Донецький національний університет економіки и торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського Донецьк: ДонДУЕТ, 2007. – 377 с. -  ISBN 978-966-385-050-4.

81.Лутай Л.А. Механизм формирования стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства [Текст] / Л.А. Лутай, О.Л. Ремеслова // Весник Донецкого национального университета (Серия В «Экономика и право») : сб. науч. работ.  – Донецк : ДонНУ, 2009. – Т. 2. –  С.248-255.

82.Лутай Л.А. Управління дисциплінарними відносинами: теоретико-методологічні аспекти [Текст] : Монографія / Л.А. Лутай. - Донецьк: ДонДУЕТ, 2006. – 220 с. -  ISBN 966-385-032-9.

83.Лысенко Ю.Г. Экономическая кибернетика [Текст] : Учебное пособие / Ю.Г. Лысенко, П.В. Егоров, Г.С. Овечко, В.Н. Тимохин; Под ред. д-ра наук, проф. Ю.Г. Лысенко, ДонНУ. – изд. 2е. – Донецк: ООО «Юго-Восток, Лтд», 2003. – 516с. – ISBN 966-8278-68-2.

84.Люкшинов А. И. Стратегический менеджмент [Текст] : Учебное пособие / А.И.  Люкшинов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 375с.

85.Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства [Текст] :  Підручник для студ. вузів. / Мазаракі А.А., Ушакова Н.М., Лігоненко Л.О.; під ред. Н.М. Ушакової – К.: “Хрещатик”, 1999. – 800с.: с.52

86.Мак-Дональд М. Стратегическое планирование маркетинга [Текст] / М. Мак-Дональд. – Пер. с англ. М. Бугаев. – СПб.: Питер, 2000. – 267с.

87.Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг [Текст] : Підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 661с.- ISBN 978-966-346-327-8.

88.Мальська М.П. Планування діяльності туристичних підприємств [Текст] : Навч.посіб. / М.П. Мальська, О.Ю. Бордун. – К.: Знання, 2005. – 241с.- ISBN 966-346-051-2.

89.Маркетинг [Текст] : учебник для студентов вузов / А.Н.Романов [и др.]. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996.–558 с.: рис.– ISBN 5-85173-003-Х c.78.

90.Маркетингове управління конкурентоспроможністю підприємств: стратегічний підхід [Текст] : Монографія / Л.В. Балабанова, В.В. Холод. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2006. – 294 с.

91.Маркова В. Д. Стратегический менеджмент. Курс лекций. [Текст] : Учеб. пособие / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. – Москва, Новосибирск: Инфра-М, Сибирское соглашение, 2001. – 288с. – ISBN 5-16-000027-5.

92.Мартиненко М.М. Стратегічний менеджмент [Текст] : Підручник / М.М. Мартиненко, І.А. Ігнатієва. – К.: Каравела, 2006. – 320с.

93.Марущак Т. Міжнародні готельні ланцюги як організаційна форма функціонування підприємств готельного господарства [Текст] / Т. Марущак // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2002. – №1. – С.93-97.

94.Мельниченко С. Управління персоналом у сфері готельного господарства [Текст] / С. Мельниченко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2002. – №3. – С.51-55.

95.Мізюк Б.М. Стратегічне управління [Текст] : Підручник / Б.М. Мізюк. – 2-ге  вид., перепобл. і доповн. – Львів: Магнолія плюс, 2006. – 392с.

96.Мочерний С.В. Основи підприємницької діяльності [Текст] : Посібник / С.В. Мочерний, О.А. Устинко, С.І. Чоботар. – К.: Видавничий центр “Академія”, 2001. – 280 с. – ISBN 966-580-088-4.

97.Мунин Г. Б. Управление современным гостиничным комплексом [Текст] : Учебное пособие / Г. Б. Мунин, А. А. Змиев, Г. А. Зиновьев, Е. В. Самарцев, А. А. Гаца, К. П. Максимец, Х. И. Роглев; под редакцией члена НАН Украины, д.э.н., профессора Дорогуноцова С. И. – К.: Лира-К, 2005. – 520с. – ISBN 966-351-015-3.

98.Мунін Г.Б. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готельного продукту [Текст] / Г.Б. Мунін, А.М. Худолій // Формування ринкових відносин в Україні. – 2002. – №17. – С.64-69.

99.Наливайко А.П. Теорія стратегії підприємства. Сучасний стан та напрямки розвитку [Текст] : Монографія / А.П.  Наливайко. – К.: КНЕУ. – 2001. – 227с. – ISBN: 966-574-229-9.

100.    Намцов В. Д. Менеджмент організації [Текст] : Навч. посіб. / В. Д. Намцов, Л. Є. Довгань. – К.: ТОВ „УВПК „ЕКСОБ”, 2001. – 392с.

101. Нечаюк Л.И. Гостинично-ресторанный бизнес: Менеджмент [Текст] : Учебное пособие / Л.И. Нечаюк, Н.А. Телеш. – К.: Центр учебной литературы, 2003. – 348 с. – ISBN 966-8253-28-0.

102. Никольская Е. Стратегия управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма[Текст] / Е. Никольская // Риск. – 2008. – №2. – С.82-88.

103. Оберемчук В. Ф. Стратегия предприятия [Текст] : Короткий курс лекцій / В. Ф. Оберемчук. – К.: МАУП, 2000. – 128с.

104.  Оліфіров О.В. Контролінг інформаційних систем підприємства [Текст] : Монографія / О.В. Оліфіров. – Донецьк: ДонДУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2003. – 325 с.

105.  Оліфіров О.В. Стратегії розвитку підприємств торгівлі та послуг на основі франчайзингу [Текст] / О.В. Оліфіров // Вісник ДонДУЕТ. – 2007. – № 4 (36). – С. 135-142.

106. Особливості розвитку готельного господарства Донецької області у 2008 році // Головне управління статистики в Донецькій області. – 2009. –15 с.

107. Оценка бизнеса [Текст] : Учебник / Под ред. А. Г. Грязновой, М. А. Федотовой и С. А. Ленской.– 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2005. – 736с.

108.  Павлова В.А. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка та стратегія забезпечення [Текст] :Монографія. / В.А. Павлова. – Д.: Вид-во ДУЕП, 2006. – 276 с.

109. Папирян Г.А. Экономика туризма [Текст] / Г.А. Папирян. – М.: Финансы и статистика. – 2000. – 208 с. – ISBN 5-279-01878-3.

110. Пастухова В.В. Стратегічне управління підприємством в умовах нестабільності зовнішнього середовища[Текст] : Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук / В.В. Пастухова.  – К. – 2003. – 33с.

111. Пастухова В.В. Аналіз системи стратегічного управління підприємством: методологічні аспекти  [Текст] /В.В. Пастухова // Фінанси України. – 2000. – № 10. – С. 69-75.

112. Пастухова В.В. Концепція ключових факторів успіху в системі стратегічного управління  [Текст] / В.В.Пастухова //  Менеджер. – 2001. –№ 1 (13). – С. 31-36.

113. Пастухова В.В. Стратегическое управление предприятием: философия, политика, эффективность [Текст] : Монография / В.В. Пастухова. – К.: Киевский национальный торгово-экономический университет, 2002. – 302 с.: с.12

114. Покропивный С.Ф. Предпринимательство: стратегия, организация, эффективность [Текст] : Учеб. пособие /С.Ф. Покропивный, В.М. Колот. – К: Министерство образования Украины, Киевский национально-экономический университет, 1998. – 352 с.: с.66

115.    Пономаренко В.С. Інформаційні системи і технології в економіці [Текст] : Посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. В.С. Пономаренка. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002. – 544с.

116. Пономаренко В.С. Ситуаційно-ресурсний підхід до стратегічного управ­ління підприємством [Текст] / В.С. Пономаренко // Міжвідомчий науковий збірник «Проблеми фор­му­вання ринкової економіки». Вип. 7. – 1999. – С. 93‑105.

117. Пономаренко В.С. Стратегічне управління підприємством [Текст] : Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук / В.С. Пономаренко. – Х. – 1999. – 38с.

118. Попов С.А. Стратегическое управление: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 4 [Текст] / С.А. Попов. – М.: «ИНФРА-М», 1999. – 344 с.

119. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов [Текст] / Майкл Е.Портер; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс,2005. – 454 с.  – ISBN 5-9614-0143-0.

120. Постановлением КМУ «Об утверждении Государственной программы развития туризма на 2002-2010гг.» от 29.04.2002г. №583

121. Правила обязательной сертификации гостиничных услуг, утвержденные приказом Государственного комитета стандартизации, метрологии и сертификации Украины от 30.08.2002г. №498.

122. Правила пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг, утвержденные приказом Государственной туристической администрации Украины от 16.03.2004. №19.

123. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Текст] :  Навч. посіб. / П.Р. Пуцентайло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344с. – ISBN 978-966-364-535-3.

124. Ремеслова О.Л. Анализ деятельности предприятий гостиничного хозяйства в Украине [Текст] / О.Л. Ремеслова //  Праці Сьомої міжнародної наукової конференції студентів та молодих учених «Управління розвитком соціально-економічних систем: глобалізація, підприємництво, стале економічне зростання», 2006р.,23-25 грудня, м. Донецьк / Ред. кол. Ступін О.Б. (голова) та ін. – Донецьк: ДонНУ, 2006. – Частина 4. – 360с. – С. 311-313.

125. Ремеслова О.Л. Впровадження готельних ланцюгів – організаційна форма функціонування підприємств готельного господарства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Фінансовий і банківський менеджмент: досвід та проблеми. Тези доповідей і виступів Х Міжнародної наукової конференції студентів і молодих вчених, 2008р., 19-20 листопада, м. Донецьк / Заг. ред. д.е.н., проф. Єгорова П.В. – Донецьк: ТОВ "Юго-Восток, Лтд", 2008. – 184с. – С. 67-68. –  ISBN 978-966-374-394-3.

126. Ремеслова О.Л. Готельне господарство як об'єкт дослідження в умовах ринкової економіки [Текст] / О.Л. Ремеслова // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Сер. Економічні науки / редкол. О.О.Шубін [та ін.] – Донецьк: Донецький національний університет економіки і торгівлі ім.Михайла Туган-Барановського. – 2009. – № 3 (43). – С. 167-175.

127. Ремеслова О.Л. Концепция стратегического управления деятельностью предприятий гостиничного хозяйства[Текст] / О.Л. Ремеслова // Економіка і організація управління: Збірник наукових праць / Під заг. ред. П.В. Єгорова. – Донецьк: ДонНУ, Каштан, 2007. – Випуск 1. – 156с. – С. 143-151. – ISBN 978-966-427-041-7.

128. Ремеслова О.Л. Методи оцінки конкурентоспроможності підприємств готельного господарства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Вісник соціально-економічних досліджень / редкол. М.І.Звєряков [та ін.] – Одеса: Одеський державний економічний університет. – 2007. – Вип.27. – 421 с.– С. 290–295.

129. Ремеслова О.Л. Методические подходы формирования и применения механизма стратегического управления предприятием гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Наука: теорія і практика – 2006, збірник матеріалів І Міжнародної науково-практичної конференції, 2006р., 21-31 серпня, м. Дніпропетровськ / кол.авт. –Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2006. – Том 5. – Економічні науки. – 110с. – С.96-98. – ISBN 966-7191-99-0.

130. Ремеслова О.Л. Методический подход к выбору объекта гостиничной цепи в условиях неопределенности и риска [Текст] / О.Л. Ремеслова // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. / редкол. М.Є.Скиба [та ін.] –  Хмельницький: Хмельницький національний університет. – 2009. – №4. – Т.3. –  С. 37–46.

131. Ремеслова О.Л. Методичний підхід щодо оцінки задоволеності споживачів готельним продуктом [Текст] / О.Л. Ремеслова // Торгівля і ринок України / редкол. О.О.Шубін [та ін.] – Донецьк: Донецький державний університет економіки і торгівлі ім. М.Туган-Барановського. – 2008. – Вип.26. – Т.1.– С. 212–216.

132. Ремеслова О.Л. Методологические основы стратегического управления на предприятиях гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова //  Перспективи та пріоритети розвитку економічного аналізу: Тези доповідей і виступів ІІІ Всеукраїнської наукової конференції студентів, аспірантів і молодих вчених, 2006р., 18-20 квітня, м. Донецьк / Заг. ред. к.е.н., доц. Іоніна Є.Є. – Донецьк: ТОВ "Юго-Восток, Лтд", 2006. – 376с. – С. 99-101. –  ISBN 966-374-098-1.

133. Ремеслова О.Л. Механизм управления кадровым потенциалом предприятий гостиничного хозяйства [Текст] /О.Л. Ремеслова //  Вчені записки Кримського інженерно-педогагічного університету / Ред. кол. Ф.Я. Якубов [та ін.].– Симферополь: НИЦ КИПУ. – 2007. – Выпуск 10. Економічні науки. – 342с. – С.241-247.

134. Ремеслова О.Л. Модель сетевого планирования и управления строительством предприятия гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Економіка: проблеми теорії та практики : зб. наук. праць. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – Вип. 254. – Т. 1. – С.89-98.

135. Ремеслова О.Л. Основные направления развития стратегического управления в деятельности предприятий гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова //  Вісник Донецького університету / Ред. кол. серії В. Економіка і право д.ю.н., акад.. НАН України В.К. Мамутов [та ін.] – Донецьк: Донецький національний університет. – 2007. – Серія В. – Економіка і право. – 478с. – С.248-255.

136. Ремеслова О.Л. Особенности выбора стратегии управления предприятием гостиничного хозяйства [Текст] /О.Л. Ремеслова // Фінансовий і банківський менеджмент: досвід та проблеми. Тези доповідей і виступів VІІІ Міжнародної наукової конференції студентів і молодих вчених, 2006р., 15-16 листопада, м. Донецьк / Заг. ред.д.е.н., проф. Єгорова П.В. – Донецьк: ТОВ "Юго-Восток, Лтд", 2006. – 341с. – С. 145-147. –  ISBN 966-374-154-6.

137. Ремеслова О.Л. Особенности осуществления туристического маркетинга предприятиями гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Науковий потенціал світу – 2006, збірник матеріалів І Міжнародної науково-практичної конференції, 2006р., 18-29 вересня, м. Дніпропетровськ / кол.авт. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2006. – Том 5. – Економічні науки.- 123с. – С.84-86. – ISBN 966-7191-99-0.

138. Ремеслова О.Л. Система информационной поддержки принятия стратегических решений на предприятиях гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова //  Инновационные технологии в бизнес-образовании: сборник научных статей Международного весеннего форума, 2008г, 22-25 апреля, г. Гомель / редкол.: С.Н. Лебедева, Л.В. Мисникова, Г.С. Митюрич. – Гомель: учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации». – 2008. – Ч. 3. – 80с. – С. 46-49. – ISBN 978-985-461-569-1.

139. Ремеслова О.Л. Управление кадровым потенциалом предприятий гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Управління підприємством: проблеми та шляхи їх вирішення: Матеріали міжнар.наук.-практ.конф., 2007р., 4-6 жовтня, м. Ялта / редкол. І.О.Александров [та ін.] – Донецьк: Донецький державний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. – 2007. – Том 1. – 268с. – С. 85-86.

140. Ремеслова О.Л. Механизм реализации стратегического портфеля для предприятий гостиничного бизнеса[Текст] / О.Л. Ремеслова, И.И. Патрышева // Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета (серия «Экономические науки») : сб. науч. трудов. – Симферополь : НИЦ КИПУ, 2008. – Вып. 11.– С.241-247.

141. Ремеслова О.Л. Методичний підхід до визначення корпоративної стратегії підприємства готельного господарства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Торгівля і ринок України : темат. зб. наук. праць. – Донецьк : ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського,  2009. – Вип.27. – Т. 1. –  С. 218-226.

142. Ремеслова О.Л. Сертификация предприятий гостиничного бизнеса: опыт и развитие [Текст] / О.Л. Ремеслова // Управління розвитком соц.-екон. систем: глобалізація, підприємництво, стале економічне зростання : міжнар. наук. конф.  студ. і молод. учених. – Донецьк : ДонНУ,  2005. – Ч. 2. – С.164-166.

143. Ремеслова О.Л. Системный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства [Текст] / О.Л. Ремеслова // Тенденции развития мировой торговли в XXI веке : междунар. науч.-практ. конф. – Пермь : Пермский институт (филиал) ГОУ ВПО «Российский государственный торгово-экономический университет», 2009. – Т. 1. – С.89-94.

144. Ремеслова О.Л. Влияние информационных потоков на организационную структуру управления гостиницей[Текст] / О.Л. Ремеслова // Управління підприємством: проблеми та шляхи їх вирішення : міжнар. наук.-практ. конф. – Севастополь : ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського, 2009. – С. 378-381.

145. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту [Текст] : Навч. посіб. / Х. Й.  Роглєв. – К.: Кондор, 2005. – 408с. – ISBN 966-8251-74-1.

146. Ротань В.Г. Научно-практические комментарии к законодательству Украины о труде  [Текст] / В.Г. Ротань, Б.С. Стычинский, И.В. Зуб. – 7-е издание, доп. и перераб. – К.: А.С.К., 2007. – 1024с. – (Нормативные документы и комментарии) – ISBN 966-319-013-2.

147. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст] : Учебное пособие / А.Э.  Саак, М.В.  Якименко. – СПб.: Питер, 2007. – 432с. – ISBN 978-5-469-01667-0.

148. Садеков А.А. Стратегическое управление предприятием. Управление изменениями [Текст] : Учеб.-метод.пособие / А.А.Садеков, О.Ю.Гусева. – Донецк: Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2006. – 233 с.

149. Садеков А.А. Управление предприятием в условиях кризиса [Текст] : монография / А.А. Садеков, В.В. Цурик. – Донецк: ДонГУЭТ, 2006. – 178с. – ISBN 966-385-026-4.

150. Садєков А.А. Ефективність матеріального стимулювання праці в торгівлі [Текст] : Монографія / А.А.Садєков, О.В. Корнілова. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2003. – 172с. – ISBN 966-7634-83-3.

151. Сажин А. Что лучше: отель или гостиница? [Текст] / А. Сажин // Коммерческий вестник. – № 3. – 1994. –С. 13-14.

152. Сапрунова В. Б. Туризм: эволюция, культура, маркетинг [Текст] : Учеб. пособие. / В. Б. Сапрунова. – М.: «Ось-89», 1997. – 291с.

153. Сидорова А.В. Экономико-статистические методы в управлении сферой услуг [Текст] : Монография / А.В. Сидорова. – Донецк: ДонНУ, 2002. – 239с. – ISBN 966-639-073-6.

154. Ситник В.Ф. Основи інформаційних систем [Текст] : Навч. посібник / В.Ф. Ситник, Т.А. Писаревська, Н.В. Єрьоміна, О.С. Краєва; За ред. В.Ф. Ситник. - 2-ге видання, перероб. і доп.  – К.: КНЕУ, 2001. – 420с. – ISBN966-574-241-8.

155. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : Учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2007. – 493с. – ISBN 978-5-9776-0018-7.

156. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст] : Учебное пособие / А.В. Сорокина – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304с. – ISBN 5-98281-068-1/ ISBN 5-16-002498-0.

157. Сорокина Т. Мотивационный менеджмент в управлении гостинично-ресторанным комплексом [Текст] / Т. Сорокина // Маркетинг. – 2007. – №6. – С.97-103.

158. Статистический сборник: Туризм в Украине [Текст] / Державний комітет  статистики України. – К.:Державний комітет  статистики України,  2006.- 184с.

159. Статистичний бюлетень. Туризм в Україні [Текст] / Державний комітет  статистики України. – К.: Державний комітет  статистики України, 2008. – 217 с.

160. Статистичний збірник за 2008 рік. Готелі та інші місця для тимчасового проживання Донецької області. – Д.:Головне управління статистики у Донецькій області, 2009. – 66 с.

161. Стратегія підприємства [Текст] : Навч. посібник / О.І.Ковтун. – 2-е вид. – Л.: Новий світ-2000, 2006. – 388 с. – ISBN 966-7827-71-2.

162. Сумець О.М. Стратегія підприємства. Теорія, ситуації, приклади [Текст] : Навчальний посібник / О.М. Сумець. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320с. –  ISBN: 966-8556-88-7.

163. Таха Х.А. Введение в исследование операций [Текст] : Учеб. пособие, Пер. с англ. / Х.А. Таха. – 7-е издание. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. – 912 с. – ISBN 5-8459-0740-3.

164. Терещенко О.О. Финансовая деятельность субъектов ведения хозяйства [Текст] : Учеб. пособие / О.О. Терещенко. – К.: КНЕУ, 2003. – 554 с.: с.408

165. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : Учебное пособие /  Т.Л. Тимохіна. – М.: ИД «Форум»; ИНФРА-М, 2008. – 352с. – ISBN 978-5-8199-0334-6 (ИД «Форум»); ISBN 978-5-16-003149-1 (ИНФРА-М).

166. Томпсон А.А., Стрикленд А.Дж. Стратегический менеджмент: искусство разработки и реализации стратегии[Текст] : Учебник для вузов / А.А. Томпсон, А.Дж. Стрикленд. – Пер. с англ. Под ред. Л.Г.Зайцева, М.И.Соколовой. – М.: «Биржи и банки» изд. объединения «ЮНИТИ», 1998. – 576с.

167. Тренев Н.Н. Подходы к обоснованию стратегии [Текст] / Н.Н.  Тренев // Консультант директора. – 1999. – № 15. – с.2-21.: с.3

168. Указом Президента Украины «Об основных направлениях развития туризма в Украине до 2010 года» от 10.08.1999г. №973/99

169. Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] : Учебник / Джон Р. Уокер. – 2-е изд. – Пер.с англ . В.Н. Егорова. – М.: ЮНИТИ-Дана. – 2002. – 595с.

170. Управление маркетинговым потенциалом предприятия [Текст] : Монография / Под общ. ред. проф. Ю.Г. Лысенко, проф. Н.Г. Гузя. – Донецк: ООО «Юго-Восток, Лтд», 2005. – 352с.

171. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент [Текст] : Учебник / Р.А. Фатхутдинов. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Дело, 2002. – 448 с. – ISBN 5-7749-0235-8.

172. Федонин А. С. Потенциал предприятия: формирование и оценка [Текст] : Учебное пособие / А. С. Федонин, И. Н. Репина, А. И. Алексюк. – К.: КНЭУ, 2006. – 316с. – ISBN 966-574-519-0.

173. Фролова Л.В. Логістичне управління підприємством: теоретико-методологічні аспекти [Текст] : Монографія / Л.В.Фролова. – Донецьк: Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, 2004. – 161 с. – Бібліогр.: с.238–254. – ISBN 966-7634-59-0.

174. Хозяйственный кодекс Украины [Текст] : [принят 16.01.2003г. №436-IV, вступил в силу 1.01.2004г.] Научно-практический комментарий / Е.И. Харитонова, Е.О. Харитонов, В.Н. Коссак и др.; под ред. Е.И. Харитоновой. – Х.: Одиссей, 2007. – 752 с. – ISBN 978-966-633-625-8.

175. Шершньова З.Є. Стратегічне управління [Текст] : Підручник / З.Є. Шершньова. – 2-ге вид., перероб. і доп.– К.: КНЕУ, 2004. – 699 с. – ISBN 966-574-615-4.

176. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : Учебное пособие / Л.П. Шматько. – 3-е издание, исправ. и дополн. – М.: ИКЦ «МарТ», 2007. – 352с. – ISBN 5-241-00535-8.

177. Сultural attractions and European tourism / edited by Greg Richards. – New York : CABI Pub., 2006. – x, 259 p. : ill. ; 24 cm. – ISBN 0-85199-440-7.

178. Сultural tourism in a changing world : politics, participation and (re)presentation / edited by Melanie Smith and Mike Robinson. – Clevedon ; Buffalo, NY : Channel View Publications, 2006. – xi, 303 p. : ill., maps ; 22 cm. – (Tourism and cultural change ; 7). – ISBN 1-84541-043-2.

179. Chandler A.D. Strategy and Structure. Cambridge. MTI., 1962.

180. David F. R. Fundamentals of Strategic Management. Merrill Publishing Company, 1986

181. International cultural tourism : management, implications, and cases / [edited by] Marianna Sigala and David Leslie. – Amsterdam ; Boston : Elsevier Butterworth-Heinemann, 2006. – xix, 244 p. : ill. ; 24 cm. – ISBN 0-7506-6312-X.

182. Kline S.F., Sullivan W. Hotel Front Office Simulation. – London: John Wiley & Sons, Inc., 2002. – 144p.

183. Lorange P. Corporate Planning: An Executive Viewpoint. Prentice Hall, 1980, 61p.

184. Management: Anualed / Ed.: F.H. Maidment. – 7. ed. – Guilford: Dushkin / McGraw – Hill, 2000. – 230 p.

185. Simon H. A. The New Science of Management Decision. Harper&Row, New York, 1960.

186. Tompson J. L. Strategic Management: Awareness and Change. Chapman&Hall, 1994.

187. Tourism and social identities : global frameworks and local realities / edited by Peter M. Burns, Marina Novelli. – Oxford : Elsevier, 2006. – xiv, 204 p.; 24 cm. – (Advances in tourism research). – ISBN 0-08-045074-1.

Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>