

УДК 332.132:338.486.4

Газуда С.М.  
кандидат економічних наук,  
доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
Ужгородського торгово-економічного інституту  
Київського національного торговельно-економічного університету

Андріанова В.В.  
магістр  
Ужгородського національного університету

Салдан Т.Ю.  
магістр  
Ужгородського національного університету

## КОНКУРЕНТНІ ПЕРЕВАГИ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ СФЕРИ ТУРИЗМУ

### COMPETITIVE ADVANTAGES OF REGIONAL TOURISM DEVELOPMENT AREAS

#### АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто основні фактори, які впливають на формування конкурентоспроможності туристичних підприємств. Висвітлено основні проблеми та перспективи формування конкурентоспроможності туристичної галузі України, а також заходи, спрямовані на покращення умов розвитку туризму. Розглянуто окремі особливості туристичного сектору економіки Євросоюзу. Проаналізовано мережу туристичних організацій Закарпатської області за кількісними характеристиками. Обґрунтовано необхідність поєднання інтересів і дій як із боку державних органів влади, так і органів місцевого самоврядування задля розвитку туристичної галузі на регіональному рівні, а також упровадження нових рекреаційних технологій для ефективного використання інноваційно-туристичного потенціалу Закарпаття.

**Ключові слова:** конкурентоспроможність, конкурентні переваги, туристичний продукт, туристичні послуги, регіональний ринок туристичних послуг.

#### АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены основные факторы, которые влияют на формирование конкурентоспособности туристических предприятий. Освещены основные проблемы и перспективы формирования конкурентоспособности туристической отрасли Украины, а также меры, направленные на улучшение условий развития туризма. Рассмотрены отдельные особенности туристического сектора экономики Евросоюза. Проанализирована сеть туристических организаций Закарпатской области по количественным характеристикам. Обоснованы необходимость сочетания интересов и действий как со стороны государственных органов власти, так и органов местного самоуправления для развития туристической отрасли на региональном уровне, а также внедрение новых рекреационных технологий для эффективного использования инновационно-туристического потенциала Закарпатья.

**Ключевые слова:** конкурентоспособность, конкурентные преимущества, туристический продукт, туристические услуги, региональный рынок туристических услуг.

#### ANNOTATION

The article examines the main factors that influence the formation of competitiveness of tourism enterprises, highlighted the main problems and prospects of formation of competitiveness of tourism industry in Ukraine, as well as measures to improve conditions for tourism development. We consider some features of the tourism sector of the European Union. Network analyzes tourism organizations Transcarpathian region quantitative characteristics. The necessity of a combination of interest and action on the part of public authorities and local governments for tourism development at the regional level, as well as the

introduction of new technologies for effective recreational use of innovative tourism potential of Transcarpathia.

**Keywords:** competitiveness, competitive advantages, tourism product, tourist services, the regional tourism market.

**Постановка проблеми.** Розвиток національної економіки залежить від ефективності використання наявних ресурсів та передусім створення і забезпечення необхідних для цього умов. При цьому зумовлюється необхідність створення економічно ефективного туристичного простору для розвитку туристичної сфери як на національному, так і на регіональному рівні. Незважаючи на визнання туризму пріоритетною сферою діяльності, яка повинна підтримуватися державою, фінансуватися і розвиватися за міжнародним стандартам, підвищуючи конкурентоспроможність на внутрішньому і міжнародному рівнях, існує низка проблем, які передусім пов'язані з неефективним використанням туристичних ресурсів та реалізацією конкурентних переваг. Постає необхідність раціонального використання туристичних ресурсів та формування цілеспрямованої політики держави, що сприятиме розвитку туристичного бізнесу та посилить процеси євроінтеграції.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Науково-практичним аспектам розвитку сфери туризму присвятили свої праці вітчизняні й зарубіжні науковці: Т. Дорошенко, Ю. Зінько, Е. Кульчицька Л. Лук'янова, О. Любіцева, М. Рутинський, В. Федорченко ін. Однак є необхідність в окресленні окремих аспектів регіонального розвитку туристичної галузі. Даною тематикою також займалися Л. Антонюк, А. Александрова, І. Балабанов, С. Гаврилюк, О. Градінарова, А. Добровольська, Г. Долматов, Ю. Коваленко та Д. Прейгер.

Згідно з інформацією, опублікованою Департаментом міжнародного торговельно-економічного співробітництва та європейської інтеграції

у травні 2016 р., Мінекономрозвитку є відповідальним за виконання низки завдань з імплементації окремих глав Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. Зокрема, у главі 16 «Туризм» окреслено мету, яка обґрунтовується підвищенням конкурентоспроможності туристичної галузі як генератора економічного зростання. Мінекономрозвитку підготовлено проект Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на 2016–2020 роки», який знаходиться на погодженні у зацікавлених центральних органах виконавчої влади [1].

Реалізація Стратегії розвитку туризму та курортів на 2016–2020 рр. сприятиме встановленню стратегічного партнерства між державними, приватними та суспільними інтересами для забезпечення сталого розвитку туризму в Україні. Проблемним залишається фінансове сприяння з боку держави, оскільки основний акцент на забезпечення реалізації зазначеної Стратегії покладається на кошти: суб'єктів туристичної діяльності; міжнародної технічної допомоги; інших міжнародних донорів, фінансових організацій (установ); інвесторів та інших джерел, не заборонених законом, що, на нашу думку, гальмуватиме розвиток туризму.

**Мета статті** полягає в обґрунтуванні науково-практичних підходів до підвищення конкурентоспроможності підприємств туристичної галузі, а також розробці перспективних напрямів забезпечення конкурентних переваг туристичних організацій в умовах ринкового середовища.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Україна належить до країн, які займають провідні позиції за наявністю цінних природних та інших туристичних ресурсів, на базі яких формується потенціал для створення та задоволення інтересу вітчизняних та іноземних туристів. На сучасному етапі існує тенденція до загострення конкуренції на міжнародному туристичному ринку, а також до посилення ролі держав у забезпеченні розвитку туристичної галузі. На фоні таких змін національний туристичний продукт стає все менш привабливим, і, як наслідок, знижується його конкурентоспроможність. Це призводить до того, що туристична сфера неспроможна повноцінно виконувати економічні та соціальні функції: не сприяє збереженню навколишнього середовища та культурної спадщини, поповненню бюджету країни, створенню робочих місць та зниженню рівня безробіття, збільшенню частки сфери послуг у структурі ВВП країни тощо [2, с. 188–196].

Складниками конкурентних переваг туристського підприємства є переваги туристичного продукту, які можуть бути пов'язані або з вищою якістю туристичних послуг (аксіологічні), або з нижчими цінами на них (економічні), що узгоджується з прийнятою ринковою стратегією в межах підприємства.

Ситуація, яка склалася у сфері туризму України, характеризується: 1) низьким рівнем усвідомлення населенням країни та органами, що здійснюють регулювання у сфері туризму і діяльності курортів, ролі та значення туризму для соціально-економічного розвитку держави; 2) відсутністю сформованих туристичних ресурсів та цілісної системи їх раціонального використання, невизначеністю напрямів їх освоєння та розвитку, неефективним та позазаконним використанням унікальних природних та історико-культурних ресурсів; 3) відсутністю ефективної системи захисту прав та інтересів туристів, забезпеченням безпечних умов на об'єктах туристичних відвідувань та за напрямками туристичних маршрутів, своєчасного надання всіх видів невідкладної допомоги особам, які постраждали під час подорожі; 4) відсутністю сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, державної інвестиційної політики у сфері туризму і діяльності курортів та належної підтримки розвитку пріоритетних видів туризму, зокрема в'їзного та внутрішнього, сільського, екологічного; 5) руйнацією системи соціального туризму, практичною недоступністю туризму для малозабезпечених верств населення, дітей, молоді, осіб похилого віку та з особливими потребами; 6) відсутністю цілісної та комплексної системи управління туристичними ресурсами країни, різним відомчим підпорядкуванням туристичних ресурсів, відсутністю спеціального уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань діяльності курортів [2, с. 196–199].

У країнах Європейського Союзу туризм є одним із прибуткових секторів економіки. Близько 2 млн. організацій (переважно малих та середніх підприємств) країн ЄС займаються туристичною діяльністю і генерують 12% ВВП (прямо чи опосередковано), 6% робочих місць і 30% зовнішніх продажів. У подальшому з розвитком туристичного бізнесу очікується збільшення цих показників. Обсяги використання та споживання ресурсів дуже високі. Всі зусилля урядів країн – членів ЄС спрямовані на активне впровадження принципів сталого розвитку, усунення або зменшення соціально-економічної напруги в країнах. Найбільша увага приділяється туризму як одній із найефективніших сфер діяльності в економіці, а на сучасному етапі й екологічного розвитку. Домінуючий стан Європи в міжнародному туризмі забезпечується тим, що майже 85% її іноземного туризму створюється за рахунок туристського обміну між європейськими країнами і тільки 15% – за рахунок прибуття з інших регіонів [5, с. 15–17]. Тісні економічні, культурні і етнічні зв'язки, географічна близькість, розвинена мережа транспортних комунікацій, унікальні туристські ресурси, високорозвинена туристська індустрія – все це сприяє розвитку міжнародного туризму в Європі.

Таблиця 1

## Діяльність туристичних організацій у Закарпатській області

Показники в обслуговуванні туристів	2000	2005	2010	2012 <sup>1</sup>	2013 <sup>1</sup>	2014 <sup>1</sup>
Кількість організацій, що мали ліцензію на здійснення туристичної діяльності, од.	62	48	112	x	x	x
Кількість суб'єктів туристичної діяльності, од.	x	x	x	130	82	74
Кількість обслужених туристів, тис. осіб	145,0	63,8	52,1	20,2	19,9	11,6
Кількість туроднів, наданих туристам, тис.	754,5	329,1	207,6	121,2	138,36	92,1
Кількість екскурсантів, тис. осіб	58,39	45,37	22,1	4,9	1,8	3,7
Обсяг наданих туристичних послуг, тис. грн.	10519,7	22102,2	28184,4	28065,62	45753,12	56263,52
Середньооблікова кількість працівників, осіб	1404	659	397	232	...	...

<sup>1</sup> За даними Головного управління статистики, у загальній кількості враховуються юридичні особи та фізичні особи – підприємці

<sup>2</sup> Загальна вартість туристичних путівок, тис. грн.

Джерело: складено на основі [11, с. 449-450]; 2000–2010 рр. – за даними Головного управління з питань європейської інтеграції, зовнішньоекономічних зв'язків та туризму облдержадміністрації, починаючи з 2011 р. – за даними Головного управління статистики

Формування і посилення міжтериторіальних зв'язків у сфері туризму є особливо актуальним для прикордонних територій, до яких належить Закарпатська область, яка має вигідне гео економічне розташування, оскільки межує з чотирма країнами – членами Євросоюзу. У регіоні сфера туризму і рекреації належить до пріоритетних видів економічної діяльності, оскільки тут розвинуті всі її види – від санаторно-курортного лікування і відпочинку до багатогранних видів туризму. Мережа туристично-рекреаційних закладів області налічує понад 170 об'єктів, у тому числі 60 санаторно-курортних закладів та сім турбаз, 27 баз відпочинку, які готові до одночасного прийому до 13 тис. відпочиваючих. Діяльність туристичних організацій регіону за кількісними характеристиками відображають показники табл. 1.

Кількість організацій (табл. 1), що мали ліцензію на здійснення туристичної діяльності, у 2010 р. порівняно з 2005 р. збільшилася у 2,3 рази. Кількість суб'єктів туристичної діяльності в 2012–2014 рр. постійно зменшувалася. Це може означати, що суб'єкти на ринку туристичних послуг стикаються з певною низкою проблем, що не дають їм змоги встояти на ринку. У 2010–2014 рр. кількість обслужених туристів значно зменшилася. Якщо порівнювати 2014 р. з 2013 р., то цей показник скоротився на 8,3 тис. осіб, у 2012 р. порівняно з 2010 р. – на 31,9 тис. осіб. Таке скорочення може бути спричинене низьким розвитком туристичної інфраструктури в Закарпатській області. За кількістю екскурсантів відмічено негативну динаміку щодо зменшенням аналізованого показника. На нашу думку, це пов'язано з причинами політичного, економічного та соціального характеру. Обсяг наданих туристичних послуг у 2005 р. порівняно з 2000 р. зріс на 11 582,5 тис. грн., у 2013 р.

порівняно з 2012 р. – на 17 687,5 тис. грн., у 2014 р. порівняно з 2013 р. – на 10 510,4 тис. грн. Таким чином, із кожним роком спостерігається збільшення обсягів наданих туристичних послуг, що є позитивним як для Закарпатської області, так і для національного туристичного ринку в цілому.

Туристична політика України базується на активній маркетинговій стратегії, спрямованій на стимулювання іноземного туризму шляхом створення позитивного іміджу країни як країни безпечною та комфортною перебування. Для цього вводиться спрощення візових формальностей, розбудовується індустрія туризму та підвищується якість обслуговування відповідно до європейських стандартів. Незважаючи на формування сприятливої політики у сфері туризму, кількість туристів, як внутрішніх, так і зовнішніх, за даними статистики Закарпатської області, має тенденцію до зниження (табл. 2).

Аналіз показників (табл. 2) свідчить, що в 2005 р. порівняно з 2000 р. кількість туристичних потоків зменшилася.

Таблиця 2

Туристичні потоки в Закарпатській області<sup>1</sup>

Роки	Кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності області, всього	Із загальної кількості туристів		
		іноземні туристи	туристи – громадяни України, які виїжджали за кордон	внутрішні туристи
2000	144775	6411	97181	41183
2005	63796	14728	7377	41691
2010	52080	8425	11423	32232
2013	19892	515	12963	6414
2014	11625	6	9815	1804

Джерело: складено на основі [11, с. 450]

тів – громадян України, які виїжджали за кордон, зменшилася більш як у 13 разів. Послідуючі дев'ять років не характеризуються різкими коливаннями досліджуваного показника. У 2014 р. кількість таких туристів становила 9815 ос. Характеризуючи потоки іноземних туристів у Закарпатській області, можна зазначити, що за аналізований період найвіддалішим був 2005 р., оскільки в регіоні відпочивало 14 728 іноземних туристів. Однак, як свідчать дані статистики, в подальші роки відмічена негативна тенденція щодо кількості іноземних туристів, які відпочивали в регіоні. Зумовлюється необхідність формування швидких і дієвих заходів, що сприятимуть зацікавленню іноземних туристів для відвідання нашого краю. Зазначимо, що і внутрішніх туристів також стало набагато менше: всього 1 804 ос. у 2014 р.

Дослідження підтверджує, що нині в Закарпатській області мотивовано розширюється сфера зеленого туризму, у тому числі сільського, екотуризму і аграрного туризму, а також надання етнотрадиційних, автентичних туристичних продуктів і послуг, оскільки майже кожен населений пункт, передусім сільської місцевості, має власні традиційні фестивалі: червоного і білого вина, фестиваль різників, «Верлібаський банош», фестиваль голубців, обласний фестиваль фольклору «На Синевир трембіти кличуть», «Добронська паприка», свято «Проводи отар на полонину», «Гуцульська бринза», «Варіння леквару», фестиваль вина «Закарпатське божоле» та низку інших святкових фестивалів.

Подальший розвиток туристичної і рекреаційної сфер потребує уваги з боку владних і управлінських структур, зокрема органів місцевого самоврядування та громади, оскільки нині залишається низьким рівень соціальної та виробничої рекреаційно-туристичної інфраструктури. Проблемою є недовикористання мінеральних вод. Із 17 ліцензій на експлуатацію родовищ дев'ять мають санаторно-курортні заклади, вісім – заводи з розливу мінеральних вод. Однак спостерігається низький рівень використання родовищ санаторіями (17% до затверджених запасів). У цілому використання мінеральних лікувальних вод, за оцінками експертів, знаходиться на рівні 6% до затверджених експлуатаційних запасів родовищ, що є нижчим від середнього показника по Україні (7–8%). Маючи багаті бальнеологічні ресурси, Закарпаття могло б стати Меккою SPA-відпочинку, курортом, подібним до Баден-Бадена, Карлових Варів тощо. Популярні нині послуги SPA (Sanus per Aquam, у перекладі з лат. означає «здоров'я через воду») пропонують комплекс процедур із використанням мінеральної, термальної, прісної вод, солей, грязей та лікувальних рослин для лікування, оздоровлення та організації дозвілля як для пацієнтів, так і місцевих жителів [3, с. 86–87].

Слід відмітити стихійну появу останнім часом великої кількості підприємств готельного господарства, які виникли поблизу джерел мінеральних вод. Їхнє виникнення зумовлене не так потужним зростанням кількості відпочиваючих і потребою у закладах розміщення, як погіршенням роботи курортів, баз відпочинку, які мають застарілу матеріальну базу і не спроможні задовольнити відповідний сервіс для відпочиваючих і туристів. Зазначене дає підстави стверджувати про необхідність розроблення комплексної програми залучення інвестицій у розбудову туристичної і рекреаційної інфраструктур.

Для актуалізації і підвищення конкурентних переваг суб'єктів господарювання у сфері туризму, підвищення конкурентоспроможності національного туристичного продукту необхідне запровадження нормативних вимог до основних параметрів якості відповідно до європейських стандартів. Безпечення сталого розвитку туризму та підвищення якісної конкурентоспроможності туристичних підприємств України спрямоване на: 1) подолання негативних тенденцій у сфері туризму та діяльності курортів; 2) покращення якості життя населення, забезпечення доступності туристичних ресурсів для всіх верств населення; 3) збереження унікальних природних та історико-культурних ресурсів; 4) посилення позитивного туристичного іміджу країни на міжнародному туристичному ринку; 5) збільшення в'їзного туристичного потоку; 6) прискорення темпів розвитку, збільшення частки очікуваних доходів від сфери туризму та діяльності курортів у бюджетах усіх рівнів; 7) зменшення наявних регіональних соціально-економічних диспаратів, посилення «прозорості» туристичної діяльності [4, с. 12–14].

Один з основних елементів національних туристичних стратегій – ефективна організація роботи інформаційних туристичних центрів, оскільки такі структури можуть у короткі терміни надати туристам практично будь-яку тревел-інформацію, включаючи наявність місць на найбільш популярні екскурсії, розклад руху транспорту тощо. Дуже грамотно організована робота туристичних інформаційних центрів у Відні (оснащений сучасними комп'ютерами, співробітники розмовляють декількома мовами, у тому числі російською), Ніцці (пропонується не лише надання інформації, але й послуги екскурсовода), Барселоні («інфобудки», в яких зібрана інформаційна продукція: буклети, книги, карти тощо), Парижі. У таких інформаційних центрах фахівці з відповідною підготовкою і знаннями можуть відповісти на всі питання, вони зорієнтовані на результат, а не на процес, тому навіть ті туристи, хто мало володіє іноземною мовою, отримують необхідну інформацію.

В Україні туристичних інформаційних центрів на кшталт західноєвропейських не існує, оскільки на державному рівні немає відповідної

програми та фінансування. У ситуації недостатньої уваги держави до питань розвитку сучасної туристичної інфраструктури для вирішення проблеми розвитку центрів туристичної інформації необхідно залучати місцеві бюджети. Проте в деяких містах України вже відкриті такі центри [6, с. 38–40].

Необхідно сприяти подальшому використанню таких інструментів, як геоінформаційні системи (ГІС – сучасні комп'ютерні технології, що дають можливість поєднати модельне зображення території (електронне відображення карт, схем, космо-, аерозображень земної поверхні) з інформацією табличного типу (різноманітні статистичні дані, списки, економічні показники тощо); інформаційна система, що забезпечує збирання, оброблення, аналіз, моделювання та розповсюдження геопросторових даних) і системи оцінки впливу на навколишнє середовище. У туристичній сфері необхідно використовувати системи екологічного менеджменту. Така діяльність включає розробку та застосування механізмів підтримки зусиль щодо зменшення забруднення, вдосконалення сертифікації та маркування [5, с. 18–20].

Перспектива розвитку туристичної галузі на регіональному рівні потребує поєднання інтересів і взаємозумовлених дій як із боку державних органів влади, так і органів місцевого самоврядування. Особливий акцент спрямовується на зацікавлення сільських громад для їх мотивації і задіяння у процес формування і надання унікального туристичного продукту і підвищення рекреаційного потенціалу територіального розвитку. Таким чином, постає необхідність упровадження нових рекреаційних технологій для ефективного використання інноваційно-туристичного потенціалу Закарпаття, сприяння розвитку різновидів туризму, зокрема гірсько-лижного, сільського, зеленого та екологічного туризму.

**Висновки.** Дослідження підтверджує, що сфера туризму є важливою складовою частиною розвитку як регіональної, так і національної економіки в цілому, оскільки надає потужний поштовх до розвитку територіальних економічних систем і уможливає вирішення проблемних питань депресивних територій. Забезпечення конкурентоспроможності туристичних підприємств України та її регіонів повинне базуватися на зміцненні матеріальної бази, підвищенні якості надання туристичних послуг, ефективному формуванні системи конкурентних переваг відповідно до умов міжнародного ринку туристичних послуг. Суттєво

впливає на формування конкурентоспроможності туристичної галузі державна політика, яка повинна спрямовуватися на фінансову та інформаційну підтримку туристичних підприємств та суб'єктів господарювання в досліджуваній сфері. Доцільним є підвищення регуляторної функції держави щодо забезпечення жорсткого контролю в антикорупційних цілях; формування національної туристичної організації України; залучення міжнародних фондів та міжнародних організацій до формування ефективного функціонування туристичної галузі в умовах поглиблення ринкових відносин.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>.
2. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств на ринку туристичних послуг : дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.06.02 / С.П. Гаврилюк ; КНТЕУ. – Київ, 2001. – 285 с.
3. Газуда Л.М. Сільський розвиток регіону : [монографія] / Л.М. Газуда, В.Й. Ерфан, С.М. Газуда. – Ужгород : Сабов А.М., 2015. – 251 с.
4. Градінарова О.О. Рефлексивне управління конкурентоспроможності туристичних підприємств : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.04 / О.О. Градінарова ; Донецький нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк, 2009. – 20 с.
5. Коваленко Ю.О. Формування конкурентоспроможного ринку міжнародних туристичних послуг в Україні : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.05.01 / Ю.О. Коваленко ; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. – Київ, 2006. – 20 с.
6. Прейгер Д.К. Міжнародний туризм в Україні як форма інтеграційних комунікацій / Д.К. Прейгер, І.А. Малярчук // Стратегічна панорама. – 2005. – № 3. – С. 37–40.
7. Кульчицька Е.А. Перспективи розвитку екотуризму в Карпатському регіоні. / Е.А. Кульчицька // Науковий вісник УжНУ. Серія «Економіка». – 2012. – Вип. 12. – С. 33–35.
8. Любіцева О.О. Методика розробки турів: поняття про туристичний продукт / О.О. Любіцева [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://tourlib.net/books\\_ukr/lubiceva\\_mrt1.htm](http://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_mrt1.htm).
9. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://tourizm.gov.ua>.
10. Рутинський М.Й. Сільський туризм : [навч. посіб.] / М.Й. Рутинський, Ю.В. Зінько. – К. : Знання, 2006. – 271 с.
11. Статистичний щорічник Закарпаття за 2014 рік / Головне управління статистики у Закарпатській області ; за ред. Г.Д. Гриник. – Ужгород, 2015. – 495 с.
12. Туристичний портал Закарпаття [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zak.tis-www.com.ua/uk/catalog1-56.html>.
13. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг / В.К. Федорченко, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.