

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

І.В. Давиденко –

“ ” 20 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності _ 242 Туризм _____
(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою

- Туризм _____
(назва освітньої програми)

на тему: **«Шляхи підвищення якості послуг у підприємствах
готельного господарства»**

Виконавець:

студент ЦВФН
Руденко Олександра Андріївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н.
(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна _____
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Одеса 2019

АНОТАЦІЯ

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «242 туризм»
за освітньою програмою «Туризм»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо удосконалення якості послуг у готелі «Либідь».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти якості послуг у готельній сфері, поняття та особливості якості готельних послуг, управління якістю послуг у готелях. Досліджено культуру обслуговування у готелі.

Проаналізовано діяльність і оцінку якості послуг готелю «Либідь». Запропоновано заходи щодо підвищення якості послуг у готелі та удосконалення системи якості як засіб покращення готельних послуг.

Ключові слова: управління якістю, готельне господарство, готельні послуги, система якості, оцінка якості.

ABSTRACT

qualification work for obtaining an educational bachelors degree
in the specialty "242 tourism"
according to the educational program «Tourism»,

Odessa national economic University
Odessa, 2019

Bachelor's qualification work consists of three sections. The object of the study is a set of theoretical and practical provisions to improve the quality of services in the hotel "Lybid". The paper discusses the theoretical aspects of the quality of services in the hotel industry, the concept and features of the quality of hotel services, quality management services in hotels. Investigated the culture of service in the hotel. The activity and assessment of quality of services of hotel "Lybid" is analyzed. Proposed measures to improve the quality of services in the hotel and improve the quality system as a means of improving hotel services.

Key words: quality management, hotel industry, hotel services, quality system, quality assessment.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	8
1.1. Сутність управління якістю готельних послуг.....	8
1.2. Система управління якістю готельних послуг.....	12
1.3. Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства	18
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ЛИБІДЬ».....	23
2.1. Загальна характеристика діяльності готелю «Либідь».....	23
2.2. Ааліз показників якості обслуговування у готелі «Либідь».....	29
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ЛИБІДЬ».....	41
3.1. Рекомендації щодо підвищення якості готельних послуг.....	41
3.2. Удосконалення системи управління якістю послуг у готелі.....	46
ВИСНОВОК.....	58
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	63
ДОДАТКИ.....	69

ВСТУП

В умовах ринкової економіки проблема якості надання готельних послуг є дуже актуальною, оскільки готелі, що не приділяють уваги забезпеченню якості, приречені на банкрутство.

Лише за умови надання готелем якісних послуг, що користуватимуться попитом у споживачів, буде доцільним вкладання інвестицій в модернізацію підприємства. Передові країни світу показують, що вирішення проблем якості послуг повинно стати пріоритетом для готелю і потребує навчання і професійної підготовки персоналу готелю.

Управління якістю виступає одним з найважливіших напрямків діяльності підприємств готельного бізнесу. Для підприємств готельного господарства повинна розроблятися, створюватися, впроваджуватися та підтримуватися в належному стані система якості, в межах якої мають бути розроблені методики щодо встановлення вимог, пов'язаних із наданням послуг.

Процес управління системою якості послуг в готельному господарстві передбачає :— розробку політики підприємства щодо якості послуг; — розробку системи управління якістю (методів, елементів, принципів); врахування законодавчої та нормативної баз, потреб споживачів в процесі розробки політики.

Сучасний стан господарювання вітчизняних підприємств готельного господарства характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що в основному обумовлюється сезонними коливаннями попиту і неможливістю створення запасів специфічного продукту - готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування при невисокій еластичності попиту за ціною, організаційним консерватизмом процесу управління.

Ситуація також ускладнюється нестабільністю зовнішнього середовища, неузгодженістю процесів, які відбуваються всередині підприємств, не адекватному ринковим вимогам управлінню господарською

діяльністю. Для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного господарства виникає необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються із передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств - лідерів.

Якість обслуговування, у певній мірі, також залежить і від стану матеріальної бази готельних підприємств. За останні роки інфраструктуру туризму в Україні було зруйновано, прийшла в занедбаність частина готелів, мотелів, туристичних баз, порушилась система напрацьованих зв'язків і маршрутів, були втрачені досвідчені кадри.

Актуальність кваліфікаційної роботи роботи обумовлюється існуючим безпосереднім зв'язком між рівнем якості готельних послуг та економічною ефективністю та конкурентоспроможністю вітчизняних підприємств готельного господарства. Дотримання необхідної якості готельних послуг пов'язане з вирішенням багатьох проблем технологічного, організаційного і, в першу чергу, управлінського рівня. Важливим є формування в керівників готелів розуміння необхідності постійного поліпшення управління якістю обслуговування, створення адекватної системи моніторингу якості послуг, своєчасної реконструкції приміщень, впровадження новітніх технологій і т. д.

Проблемі управління якістю готельних підприємств в останні роки присвячена значна кількість наукових досліджень. Серед науковців, що займалися даною проблемою, можна виділити таких авторів, як: А. Л. Лісник, Н. І. Кабушкин, М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, І. Ю. Ляпіна, І. Ю. Швець, С. С. Галасюк, В. Ф. Семенов, С. Г. Нездоймінов, Т. Л. Тімохіна, Т. І. Ткаченко та інші. Проте, не дивлячись на те, що різним питанням управління у сфері готельного господарства присвячена велика кількість наукових публікацій, разом з тим, у теорії та практиці управління якістю, особливо в Україні, залишається багато проблем та не достатньо досліджених питань.

Метою дослідження є вивчення процесу вдосконалення управління якістю послуг готельних підприємств на прикладі готелю «Либідь».

Практична цінність кваліфікаційної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу якості готельних послуг будь-яких готелів міста.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- визначити сутність управління якістю готельних послуг;
- дослідити систему управління якістю готельних послуг;
- вивчити культуру обслуговування у готелях;
- охарактеризувати діяльність готелю «Либідь»;
- проаналізувати показники якості у готелі «Либідь»;
- розробити заходи щодо підвищення якості готельних послуг;
- удосконалити систему управління якістю послуг у готелі.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення процесу управління якістю в готелі «Либідь».

Теоретико-методологічну основу даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені вітчизняними та зарубіжними спеціалістами в сфері якості готельних послуг та економіки підприємств готельного господарства. Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

Методи дослідження. Основний методологічний прийом кваліфікаційної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організувати дослідження для виконання поставлених завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань,

методи індукції і дедукції та інші.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують 7 підрозділів, висновків, списку використаної літератури і додатків.

ВИСНОВКИ

1. Визначено, що з метою досягнення довготривалого успіху через покращення якості обслуговування клієнтів, зниження операційних витрат, отримання вигоди для усіх співробітників готелю та суспільства, враховуючи критерій прибутковості створено систему управління якістю послуг. Зміст управління якістю готельних послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій, спрямованих на створення, надання та планування послуг високого рівня якості;

2. Досліджено зарубіжний і вітчизняний досвід, який свідчить, що управління якістю послуг – складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності готельного підприємства. За системним підходом управління якістю готельних послуг – це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього. В такий спосіб управління якістю готельних послуг означає забезпечення оптимального співвідношення його складових;

3. Вивчено культуру обслуговування, і виявлено, що - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту. Якість обслуговування - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей; це динамічний показник, що постійно розвивається і удосконалюється.

Культура поведінки співробітника готельного господарства містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури, а саме: правила стосунків і звертання, вміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і колективу. Для працівників готельного господарства дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини.

4. Охарактеризовано діяльність готелю «Либідь». На основі проведеного аналізу можемо зробити загальний висновок, що економічний стан підприємства є досить стабільний. Функціонування готелю «Либідь» як і будь-якого іншого підприємства супроводжується безперервним кругообігом коштів, який здійснюється у вигляді витрат ресурсів і одержання доходів, їхнього розподілу й використання. При цьому визначаються джерела коштів, напрямки та форми фінансування, оптимізується структура капіталу, проводяться розрахунки з постачальниками матеріально-технічних ресурсів, покупцями продукції, державними органами (сплата податків), персоналом підприємства тощо. Усі ці грошові відносини становлять зміст фінансової діяльності підприємства. Фінансова діяльність готелю «Либідь» характеризується ступенем його прибутковості та оборотності капіталу, фінансової стійкості та динаміки структури джерел фінансування, здатності розраховуватися за борговими зобов'язаннями.

5. Проаналізовані показники якості у готелі «Либідь». Обслуговуючий персонал в готелі «Либідь» дуже часто сприймає встановлені стандарти по-своєму і не надає готельні послуги тієї якості, яку хотіли б отримувати гості.

Реальна причина такою стану справ полягає в методах управління. Байдужість є першопричиною для виникнення проблем управління якістю обслуговування. Найбільш характерними з цих проблем є:

- відсутність загальної згоди - керівництво не встановило порядок узгодження управлінських рішень, і обслуговування.

В результаті надаються послуги різної якості, виникає плутанина, зростають ціни тощо;

- неоднакове надання готельних послуг - це найчастіша причина зниження якості обслуговування. Відвідувач рідко буває задоволеним, коли в результаті недоробки обслуговуючого персоналу і контролю обслуговування надається по-різному;

- неефективні зв'язи - виникають внаслідок проблеми підтримання зв'язку між різними рівнями управління готельним комплексом. Звичайним є односторонній зв'язок від керівника до самої нижньої виконавчої ланки. Зворотний зв'язок від обслуговуючого персоналу і гостей є видимим рідко. Неефективні зв'язки виливають на якість послуг, створюючи нові проблеми, що впливають з неясності очікувань і неоднорідності кінцевих послуг;

- оцінка праці за активністю, а не за результатами - нерідко праця керівника і виконавця оцінюються залежно від реальної діяльності. А фактичні результати цієї праці не завжди дають реальну картину. Не процес праці, а його кінцевий результат повинен бути мірилом якісної роботи;

- реакція на симптоми, а не на причини - дійсні причини недоліків не розкриті, відповідні рішення не прийняті та проблеми не усунені. Причиною прояву грубості обслуговуючого персоналу може бути не його тимчасовий настрій, а недоліки в підборі та навчанні кадрів, помилкова практика керівництва тощо;

- недоліки у оцінці та заохоченні праці службовців - якщо обслуговуючий персонал виконує свої обов'язки чесно і сумлінно, він рідко турбує свого керівника. Проте слід помічати таких людей і не забувати заохочувати їх. На жаль, керівники рідко звертають на це увагу;

- відсутність підтримки - індивідуалізм, заздрість і відносини, що не сприяють створенню групових інтересів, виникають як результат конкуренції серед керівників і службовців і перешкоджають створенню згуртованого колективу;

- управління обслуговуючим персоналом, а не готельним комплексом в цілому - коли керівник покидає свій пост, дуже часто разом з ним йдуть і стандарти обслуговування. Успіху досягає той готельний комплекс, який має управлінські системи і стандарти, що не залежать від конкретного керівника;

- надмірна завантаженість співробітників. В результаті - низька продуктивність праці, помилки, втрати доходів, незадоволеність клієнтів;

- оцінка і управління якістю - контроль за дотриманням стандартів обслуговування є важливою частиною управління;

- проблеми якісного обслуговування - керівники рідко прагнуть вирішувати проблеми, пов'язані зі скаргами на обслуговування. У разі надходження таких скарг з боку клієнтів звичайним заходом стає пошук винного, а не розгляд причин і наслідків. Попередження виникнення претензій повинне будуватися на згоді між керівництвом, обслуговуючим персоналом і клієнтами.

6. Розроблені заходи щодо підвищення якості готельних послуг. Вже сьогодні менеджменту вітчизняних готелів необхідно залучати до постійної практики сучасні технології, зокрема у сфері бронювання, пришвидшення процесів обслуговування та автоматизації процесів керування готелями. Сьогодні лише конкуренція змушує менеджмент у готельному господарстві рухатись в правильному напрямку, поступово підвищується й професіоналізм готельних керуючих, відбувається поетапне зростання рівня сервісу.

Очевидно, що використання сучасних технологій дозволяє підвищити обсяги продажів, прихильність гостей і ефективність роботи персоналу. Завдяки автоматизації основних процесів, готель перетворюється в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції у технології, котрі повністю окупаються.

7. Удосконалено систему управління якістю послуг у готелі. Формуючи модель управління якістю готельних послуг, ми виходили з того, що потрібно розглядати всі вищезазначені види якості в їх взаємодії і єдності, а критерієм оцінки якості буде зіставлення очікуваного та наданого обслуговування. Якщо рівень наданого обслуговування відповідатиме або перевищуватиме рівень очікуваного обслуговування, можна говорити про задоволення споживачами якістю готельних послуг. Крім того, як показує практика, першочерговим чинником, з якого треба починати формування такої моделі і вирішення проблеми якості на підприємстві, є людський чинник, а в ньому - зацікавленість працівників у підвищенні якості своєї праці, адже основою

підтримки сталості якості в готелі є розуміння, правильне використання і насичення якісним обслуговуванням точок дотику з клієнтами, котре означає, що послуга надається незалежно від того, яка кількість клієнтів проживає в готелі на даний момент. Це потребує, у свою чергу, формування на підприємстві відповідної системи професійного розвитку персоналу.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Держстандарт України «Стандартизація в сфері туристично-екскурсійного обслуговування» [Текст]: «Про захист прав споживачів» - № 1023-ХІІ від 12.05.1993 р. зі змінами.
2. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України, 2004 р., № 13, ст. 180; 2009 р., № 38, ст. 535)
3. Закон України «Про захист прав споживачів» [Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379]
4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ4268:2003. Офіційне видання. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. Офіційне видання. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. спільно [Чинний від 2006-01-10]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. 28 с. – (Національний стандарт України).
6. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. Офіційне видання. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
7. Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг: Затв. наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.04р. №19.
8. “Про пожежну безпеку” – № 3745-ХІІ від 17.12.1993 р. зі змінами;
9. “Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення” - № 4004-ХІІ від 24.02.1994 р. зі змінами;

10. “Про охорону навколишнього природного середовища” - № 1264-ХІІ від 25.06.1991 р. зі змінами.
11. “Про охорону праці” – № 2694-ХІІ від 14.10.1992 р. зі змінами.
12. ДСТУ ISO 9000–2001 «Система управління якістю. Основні положення»
13. ДСТУ 2925 – 94 Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
14. ДСТУ ISO 9001–2001 Система управління якістю. Вимоги.
15. ДСТУ ISO 9004–2001 Система управління якістю. Настанови.
16. ДСТУ ISO 10011–1–97 Настанови з перевірки систем якості, ч.1.
Перевірка.
17. ДСТУ ISO 10011–2–97 Настанови з перевірки систем якості. ч.2.
18. ДСТУ ISO 10011–3–97 Настанови з перевірки систем якості. ч.3.
19. ДСТУ 3419–96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості.
20. Офіційний веб-сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
21. Національний класифікатор України. Класифікатор видів економічної діяльності (NACE, Rev. 1.1-2002), ДК 009:2005, зі змінами № 1 до Державного класифікатора, внесеними Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 26 лютого 2007 року № 40 [Електронний ресурс]. – К.: CD-вид-во «Інфодиск», 2008.
22. Послуги туристичні, засоби розміщення: Національний стандарт України (ДСТУ 4527:2006) [Електронний ресурс] // Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1091-11>
23. Програма розвитку туристично-рекреаційної галузі Одеської області на 2011-2015 роки [Електронний ресурс] // Сайт Управління культури і туризму, національностей та релігій Одеської обласної державної

адміністрації. – Режим доступу:

<http://culture.odessa.gov.ua/programaturizm/programa/?year=2016&month=2>

24. Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг: Затв. наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.04р. №19.
25. Агафонова Л.Т., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес. – К., 2002.
26. Алёхина Е. Ю. К вопросу о состоянии нормативно-правового обеспечения курортной сферы / Е. Ю. Алёхина // Вопр. курортологии. – 2003. – № 3. – С. 49-50.
27. Амирханов М. М. Экономические проблемы развития рекреационных регионов / М. М. Амирханов, А. А. Татарinov. – М.: Экономика, 2009. – 142 с.
28. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К., 2001.
29. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник/ С. С. Галасюк. Одеса: Астропринт, 2011. – 234 с.
30. Галасюк С. С. Оцінка конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. Сер.: Економічні науки: електрон. наук. фах. вид. – Житомир: ЖДУ, 2014. – С.125-133.
31. Герасименко В.Г. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В.Г. Герасименко, О.Л.Михайлюк . — К.: ФОП Гуляєва В.М., 2019. — 332 с.
32. Игольникова Е. Плюсы и минусы аутсорсинга маркетинговых услуг: мнение экспертов / Е. Игольникова // Маркетинг и реклама. – 2008. – № 2 (138). – С. 64-68.
33. Инновационный менеджмент: учеб. / под ред. С. Д. Ильенковой. – М.: Юнити, 1997. – С. 256.

34. Корогодова О. О. Управління ефективністю підприємств рекреаційного комплексу в умовах інформатизації та глобалізації економіки / О. О. Корогодова // Наук. журн. «Бізнес інформ». – 2014. – № 3 (434). – С. 260-265
35. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. Посіб. – К.: центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
- 36.. Котлер Ф. Гостеприимство и туризм. – М., 1998.
- 37.. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг. – К., 2001.
- 38.. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О., Самарцев Є. В., Гаца О. О., Максимець К. П., Роглев Х. Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцева С. І. – К.: Ліра – К, 2005. – 520.
39. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг // Гостиничный бизнес. – 2004. – №4. – С.24–27
40. Нечева Н.В., Анікіна М.Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства // Н.В. Нечева, М.Ю. Анікіна//Науковий журнал «Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії», Запоріжжя 2017, випуск № 5 (11) 2017. – С.7-9
- 41.. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К., 2003.
42. Нечева Н. В. Напрями удосконалення управління якістю послуг підприємств рекреаційної сфери» / Н. В. Нечева / Економіка та фінанси: наук. журн. – Vienna: East-West Association for Advanced Studies and Higher Education GmbH, 2015. – P. 174-177.
43. Нечева Н. В. Концептуальні розробки ефективного механізму управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. Харків. нац. автомобілі.-дорож. ун-ту. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 1 (8). – Т. 2. – С. 39-43.

44. Нечева Н. В. Управління трудовими ресурсами як складова системи якості у підприємствах санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Розвиток національної економіки: теорія і практика: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Івано-Франківськ, 3-4 квіт. 2015 р. – Івано-Франківськ: ПНУіВСб Видавництво «Крок», 2015. – Ч. 2. – С. 220.
45. Семенов В. Ф. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Вісн. соц.-екон. дослідж.: зб. наук. пр. – О.: ОНЕУ, 2015. – С.214-220.
46. Семенов В. Ф. Ефективне управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики: матеріали Четвер. міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 18 верес. 2015 р. – О.: Атлант, 2015. – С. 180-183.
47. Семенов В. Ф. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. ХНАДУ. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 2 (9). – С. 127-133.
48. Семенов В. Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія / В.Ф. Семенов, Н.В. Нечева. – Бондаренко М.О., 2019. – 258 с.
49. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг // Гостиничный бизнес. – 2004. – №4. – С.24–27.
50. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
51. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Доругунцова С.І. — К.: Ліра-К, 2005. — 520 с.
52. Устименко Л. М., Афанасьєв І. Ю. Історія туризму / Навчальний посібник. — К.: Альтер-прес, 2005.

53. Худолій Л.М., Мунін Г.Б.Управління якістю як один із головних важелів конкурентноздатності готелю // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. — 2002. — № 17.
54. Федорченко В.Д. Туризм на порозі ХХІ века // Гостиничний бізнес. — 2000. — №9. — С.6–11.
- 55.Федорченко В.К., Мініч І.М.Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. — К.: КІТЕП, 1999.
56. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні / Навчальний посібник. — К.: Вища школа, 2002. — 195 с.
57. Шаповал М.І.Основи стандартизації управління якістю і сертифікації. — К.: УФІМБ, 2000.
58. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. — М., 1999.