

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

Кафедра УП і ЕП

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д.е.н. професор **Никифоренко В.Г.**

“ ___ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності управління персоналом і економіки праці

за темою: «**Шляхи підвищення ефективності управління персоналом**»
(на прикладі туристичної компанії ТОВ «Альбатрос-Тревел»)

Виконавець

Студентка 4 курсу, 6 групи
Факультету ЦЗФН

Манакова О.Р. _____

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Збрицька Т.П. _____

(прізвище та ініціали) /підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	4
--------------------	---

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

1.1 Концепції та еволюція підходів до управління персоналом в індустрії гостинності	7
1.2 Система управління персоналом туристичної компанії	16
1.3 Корпоративна культура туристичного підприємства як чинник його конкурентоспроможності	26

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТОВ «АЛЬБАТРОС-ТРЕВЕЛ»

2.1 Аналіз діяльності туроператора «Альбатрос-Тревел» на світовому та вітчизняному ринку туристичних послуг	32
2.2 Дослідження системи управління персоналом туроператора «Альбатрос-Тревел».....	44
2.3 Аналіз трудової мотивації як чинник ефективного управління персоналом в туристичній Компанії.....	53

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТОВ «АЛЬБАТРОС-ТРЕВЕЛ»

3.1 Якість туристичних послуг - залежність від ефективного управління персоналом.....	66
3.2 Впровадження методики аналізу якості обслуговування споживачів для туроператора «Альбатрос-Тревел».....	71

ВИСНОВКИ	77
-----------------------	----

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	82
---	----

ДОДАТКИ	87
----------------------	----

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Ефективність будь-якої організації визначається багатьма факторами. Одним із головних є, безумовно, якість менеджменту підприємства та стратегічне мислення персоналу. Для того, щоб організація була успішною та досягала найкращих результатів, необхідна якісна реалізація всіх принципів, правил і навиків у формуванні стратегії управління, найновітніших технологій менеджменту, а також застосування необхідних стилів методів управління туристичною фірмою, зважаючи на складові елементи процесу управління та умови функціонування фірми на ринку туристичних послуг.

Формування сучасних технологій управління підприємством туристичної індустрії, що спрямовані на вирішення актуальних питань, пов'язаних з організацією системи управління персоналом, вимагає врахування безлічі факторів: від посиленої конкурентної боротьби, невизначеного й динамічного зовнішнього середовища до різноманітних внутрішніх факторів.

Наведеною проблематикою займаються як вітчизняні так і закордонні науковці, а саме: *вітчизняні науковці*: Абарінова А.А.; Андросова А.А.; Бабарицька В.К.; Бойко М.Г.; Бігдан М.Г.; Брич. В.Я.; Винничук Р.О.; Гаврат О.А.; В.Д. Дорофєєва; Никольская Е.Ю.; Маковой Ю.; Марченко О.А. тощо. *Зарубіжні дослідники*: Кибанов, А.Я. Едвін Фліппен; В.Е.Майклз; Хант Дейон; Х.Хендфіл-Джонс; Х.Екселрод; Ф.Гілберт; Ф.Тейлор тощо.

В наш час ринкових відносин, а разом з тим і високої конкурентної боротьби у туристичному бізнесі жорстку боротьбу витримують лише ті компанії, які можуть запропонувати своїм клієнтам високоякісне обслуговування, а це неможливо без професійно підготовленого персоналу.

Як би не намагалося туристичне підприємство за усіма показниками відповідати світовим стандартам, яку б воно не мало матеріально-технічну базу треба пам'ятати, що за всім цим стоїть людина зі своїми потребами, бажаннями, вмінням, досвідом якісно працювати. Саме гостинність, працелюбність,

компетентність персоналу туристичної компанії лежить в основі високоякісного обслуговування.

Метою роботи є розробка та обґрунтування основних напрямів та заходів, щодо підвищення ефективності системи управління персоналом в туристичній компанії «Альбатрос-Тревел». Досягнення вказаної мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- розглянути теоретичні засади управління персоналом на підприємствах туризму, зокрема концепції та еволюцію підходів до управління персоналом в індустрії гостинності;

- дослідити систему управління персоналом туристичної компанії та особливості формування корпоративної культури як чинника її конкурентоспроможності;

- проаналізувати діяльність туроператора «Альбатрос-Тревел» на світовому та вітчизняному ринку туристичних послуг;

- здійснити аналіз системи управління персоналом туроператора «Альбатрос-Тревел»;

- дослідити систему трудової мотивації на підприємстві «Альбатрос-Тревел» як чинника ефективного управління персоналом;

- запропонувати шляхи підвищення ефективності менеджменту персоналу Товариства щодо вдосконалення якості туристичних послуг;

- запропонувати методику аналізу якості обслуговування споживачів ТОВ «Альбатрос-Тревел» для туристів.

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на підприємстві «Альбатрос-Тревел».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних аспектів управління персоналом в компанії «Альбатрос-Тревел».

Методи дослідження. У дипломній роботі для вирішення поставлених завдань використовувались загальні економічні закони; загальнонаукові системно-ситуаційні методи дослідження для розкриття змісту та сутності управління персоналом в туристичній компанії; інформаційно-логічне та

імітаційне моделювання для дослідження системи управління персоналом; статистичні і експертні методи обробки даних та методи прогнозування для виявлення положення туристичної компанії на світовому та вітчизняному ринку.

Інформаційну базу дослідження склали нормативна, законодавча база, статистичні дані, публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали науково-практичних конференцій, періодичні видання, а також статистична документація підприємства.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розробці, обґрунтуванні новітніх підходів до управління туристичними ресурсами туроператора, спрямовані на підвищення якості та конкурентоспроможності туристичних продуктів на ринку.

Практичне значення одержаних результатів. Одержані наукові результати сприятимуть удосконаленню системи управління персоналом компанії «Альбатрос-Тревел» та її структурних компаній, ефективній реалізації завдань її стратегічного розвитку, підвищення ефективності діяльності компанії на світовому ринку туристичних послуг. Практичний інтерес викликає система сучасних методів та механізмів управління персоналом.

ВИСНОВКИ

В процесі організації діяльності будь-якого підприємства перше місце займає система управління персоналом, або так званий менеджмент персоналу.

В дипломній роботі ми розглядаємо систему управління персоналом в туристичній компанії ТОВ «Альбатрос-Тревел». Компанія була заснована у 2002 р. в м. Одеса. На сьогоднішній день компанія «Альбатрос-Тревел» представлена в 13 країнах світу, зокрема Україні, Росії, Білорусі, Казахстані, Сербії, Грузії, Хорватії, Польщі, Болгарії, Естонії, Латвії, Молдові, Румунії. В Україні знаходиться 5 офісів компанії: в Одесі, Києві, Дніпропетровську, Львові та Харкові. Головний офіс Компанії в м. Одеса.

Туристичний продукт, пропонований «Альбатрос-Тревел», дуже високої якості, при цьому значний вибір та обсяг дозволяють пропонувати його за конкурентоспроможними цінами.

Діяльність туроператора спрямована на побудову розгалуженої агентської мережі, так як, це один із найважливіших чинників забезпечення його високої рентабельності. Ефективно працююча агентська мережа забезпечує постійне зростання прибутку туроператора, формує його позитивний імідж та ділову репутацію, просуває його туристичний продукт на регіональних ринках.

В рамках нашого дослідження ми проаналізували господарську діяльність Компанії за 2016-2018 рр. Із аналізу з'ясовано, що протягом звітнього періоду показники діяльності ТОВ «Альбатрос-Тревел» зазнали змін. Чиста виручка від реалізації товарів зросла в 2018 році порівняно з 2017 роком майже на 4%, відбувається збільшення собівартості від реалізації товарів за цей же період та Валового прибутку від реалізації.

Негативно вплинуло збільшення витрат на заробітну плату, на 19,6% – у зв'язку зі збільшенням персоналу й рівнем мінімальної заробітної плати та витрат на збут. Інші операційні доходи підприємства, чистий прибуток теж мають динаміку зменшення. Отже, керівництву підприємства потрібно краще проводити внутрішню політику, завданнями якої є пошук резервів економії

витрат, впроваджувати заходи для підвищення доходів, підвищувати оборотність активів, вводити додаткові пільги та послуги для покупців.

Управління туристичною діяльністю підприємства – це цілеспрямований вплив на його персонал і клієнтів для організації та координації їх дій в процесі надання туристичних послуг.

Визначення попиту, набір і відбір, навчання, використання та винагородження персоналу є важливими завданнями в управлінні трудовими ресурсами, вирішення яких пов'язане з особливостями сфери послуг, де працює як висококваліфікований, так і некваліфікований персонал з постійним, тимчасовим режимом роботи, за сумісництвом або сезонно. Саме ці особливості визначають обсяг та характер діяльності в управлінні персоналом. Персоналу, як елементу комплексу marketing-mix, часто приписують найважливіше значення, тому що персонал перебуває у постійному контакті з клієнтом і може формувати уявлення клієнтів про діяльність підприємства на ринку.

У випускній роботі ми дослідили методи пошуку і залучення необхідних працівників в компанію, з'ясували які вимоги ставляться до кандидатів на вакантні місця та розглянули алгоритм відбору й процес адаптації персоналу в Компанії.

Аналіз функціональної структури та динаміки персоналу на ТОВ «Альбатрос-Тревел» за звітний період показав, що суттєвих структурних зрушень не відбувалося. Найбільшу питому вагу займають менеджери (з продажу). Проаналізовано кадровий склад щодо віку персоналу та стажу роботи в Компанії станом на 2018 рік. Після успішного найму, відбору та адаптації працівників в турфірму «Альбатрос-Тревел» наступним важливим кроком є їх навчання. Мотивація персоналу в Компанії поділяється на два види стимулів (матеріальне та нематеріальне). Крім основної частини заробітної плати, яка визначається на підставі встановлених тарифних коефіцієнтів при укладанні контракту, існує і змінна частина оплати праці - премія, що виплачується на підставі розроблених положень компанії. Зазвичай така

система мотивації зводиться тільки до стимулювання кар'єрного зростання. Нами проаналізовано динаміку середньої заробітної плати в ТОВ «Альбатрос-Тревел» в порівнянні з державним, регіональним та галузевим рівнем. Із аналізу з'ясувалося, що рівень середньомісячної з/п Компанії перевищує середньомісячну заробітну плату в галузі мистецтво, спорт, розваги та відпочинок *тільки на регіональному рівні*.

Перед нами стояло завдання визначити ступінь відповідності ціннісних орієнтацій персоналу туристичної фірми «Альбатрос-Тревел» реально сформованої в організації системи мотивації. Із цією метою нами було використано три методики: *Перша методика*: «Мотивація професійної діяльності». *Друга методика*: «Оцінка задоволеності роботою» та *Третя методика* - це тест «Ціннісні орієнтації». *В он-лайн опитуванні прийняло участь 44 співробітника компанії «Альбатрос-Тревел».*

Нами вивчалися всі фактори, які наведені в першій методиці. Як з'ясувалося, що найвищими цінностями для персоналу туристичної фірми є можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності, і задоволення від самого процесу і результату роботи – по 196 балів і тільки на третьому місці стоїть матеріальний стимул - грошовий заробіток – 180 балів.

Дослідивши фактор задоволеності роботою, за 2 методикою, з'ясувалося, що більшість персоналу (27 осіб) не цілком задоволені своєю роботою.

За 3 методикою, нами було виділено 18 факторів, які, на нашу думку, визначають систему внутріфірмової мотивації. Нами з'ясовано, що стан внутріфірмового механізму мотивації праці є незбалансованим, оскільки матеріальні фактори в значній мірі перевершують нематеріальні з погляду ціннісних орієнтацій працівників даної організації.

Для того, щоб визначити ставлення споживачів турпослуг до ТОВ «Альбатрос-Тревел», було проведено он-лайн опитування клієнтів, які неодноразово (два і більше разів) користувалися послугами цього підприємства. Було опитано 100 осіб. Із аналізу задоволеності клієнтів рівнем обслуговування, за п'ятибальною системою, в Компанії з'ясувалося, що найбільш важливим для

клієнтів є показник «уміння персоналу надавати кваліфіковану інформацію про туристичний продукт» (4,8 балів), а «умінню працівників фірми завершувати бесіду і спонукати для повторного звернення» клієнти фірми не надають особливого значення (вага показника лише 1,8 бала). Порівняльні результати наведених методик, дозволяють стверджувати, що у туристичній фірмі «Альбатрос-Тревел» спостерігаються протиріччя між *ціннісними орієнтаціями персоналу і реально створеною системою мотивації*, у якій матеріальний фактор є найбільш вагомим і оцінюється персоналом найбільш позитивно, у той час як у системі цінностей персоналу він посідає лише третє місце, уступаючи можливості самореалізації в праці і задоволеності процесу роботи.

Для визначення якості туристичного продукту фірми перш за все слід здійснити спробу структуризації самого продукту і скористатись методом, який базується на його характеристиках. *Для оцінки якості обслуговування клієнтів* безпосередньо у туристичній фірмі необхідно скористуватись іншим методом. Найбільш підходящим у даному разі можна вважати метод, що пов'язаний з аналізом точок стикання персоналу фірми з клієнтурою. Одні науковці називають цей метод – «метод заснований на аналізі точок стикання». Інші автори називають цей метод – «методом ключових або послідовних інцидентів». Проте і в першому, і в другому випадках мова йде про одне і те ж саме. За допомогою такого підходу аналітикам надається можливість систематизованого аналізу всього процесу обслуговування клієнта в фірмі за рахунок його структуризації й подання у вигляді окремих етапів або «ключових інцидентів». Нами наочно показано алгоритм відвідування клієнтом туристичної фірми, як може бути представлено процес обслуговування клієнта в турфірмі.

При визначенні рівня обслуговування клієнтів в турфірмі, у другому розділі, ми проаналізували *задоволеність клієнтів рівнем обслуговування* Компанії. У третьому розділі, нами наведено *аналіз щодо якості обслуговування* по кожному показнику з використанням п'ятибальної шкали, з використанням індексів.

Аналізуючи отримані дані можна зробити висновок, що найбільш важливим для клієнтів є показник «уміння персоналу надавати кваліфіковану інформацію про туристичний продукт» (4,8 балів). В той же час по цьому показнику оцінка задоволеності споживачів виявляється самою низькою – (3,8 балів). І навпаки, «умінню працівників фірми завершувати бесіду і спонукати для повторного звернення» клієнти фірми не надають особливого значення (вага показника лише 1,8 бала), але рівень їх задоволеності цим показником є одним із самих високих – 4,3 бала.

Проведені дослідження якості обслуговування клієнтів, в основу якого покладено метод аналізу ключових інцидентів або точок стикання, надають дослідникам цього процесу багато цінної інформації, яка може і повинна бути використана з метою подальшого удосконалення якості роботи туристичної фірми. Запропонований метод не потребує надто складних розрахунків чи володіння особливими інструментами дослідження і тому може мати застосування в кожній туристичній фірмі.

Перспективи подальших досліджень цього напрямку пов'язані, на нашу думку, з розробкою цілісної системи якісного обслуговування клієнтів у туристичних підприємствах та їх партнерах. Загальна зацікавленість у поліпшенні якості туристичних послуг є передумовою для створення і розвитку ефективних систем якості, заснованих на сучасних міжнародних стандартах.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України "Про туризм" від 18.11. 2003 р. № 1282 – IV //Офіційний вісник України. Щотижневий збірник актів законодавства. - К.: 2000. - №50. - С. 34 - 56.
2. Закон України "Про курорти" від 05.10.2000 р. № 2026-III.
3. "Про затвердження Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні" / Наказ Державного комітету по житлово-комунальному господарству України і Державного комітету України з туризму від 10.09.1996 р. № 77/44.
4. Податковий кодекс України від 02.12.2010 N 2755-VI.
5. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного стандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
6. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991 р. № 1024-XII //Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
7. Закон України "Про туризм" від 18.11.2003р. № 1282-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. – Ст. 180.
8. Закон України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" (стаття 1) / № 1775-III 1 червня 2000 року, м. Київ
9. Закон України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності" / від 19.10.2010 № 2608-VI – К.: 2010.
10. НАКАЗ від 10.07.2013 № 465 Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності. - [електронний ресурс] - режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13#n64> .
11. Майклз Э. Война за таланты / Э. Майклз, Х. Хэндфил-Джонс, Х. Экселрод; пер. с англ. Ю.Е. Корнилович. – 2-е изд., испр. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 272.
12. Кибанов, А.Я. Управление персоналом в России: история и современность: монография / А. Я. Кибанов. – М. : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.

13. Ларионов, Г.В. Инновационное формирование тенденций управления человеческими ресурсами: монография / Г. В. Ларионов. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. — 160 с.
14. Зайцева Т. В., Зуб А. Т. Управление персоналом. – М. : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013.– 336 с.
15. Flippo, E. V. Personnel Management (Mcgraw Hill Series in Management) / E. V. Flippo. – 6th edition. – Colombia: Mcgraw-Hill College, 1984. – 607 p.
16. Дорофеев, В. Д. Эффективность управления трудовыми ресурсами предприятия при внедрении системы менеджмента качества : монография / В. Д. Дорофеев, А. Н. Шмелева. – Пенза : Информационно-издательский центр ПГУ, 2015. - 210 с.
17. BusinessDictionary [electronic resource] : Definition of personnel management /BusinessDictionary. – Access mode:
<http://www.businessdictionary.com/definition/personnel-management.html> (date of request: 26.04.2016).
18. Никольская, Е. Ю. Современные проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса / Е. Ю. Никольская. // The Way of Science. – 2015. No 1 (11). – С. 65–67.
19. Абаринова А.А. Никольская Е.Ю. Совершенствование методов внутрифирменного обучения персонала в индустрии гостеприимства и туризма, Наука и мир, 2015, № 11(27).С. 169-171.
20. Андросова А.А. Рекомендации по повышению эффективности управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства / А.А. Андросова // Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe (East European Scientific Journal). EKONIMIA № 7, 2016. – С. 58-61.
21. Шейн Э. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ. В.А.Спивака. СПб.: Питер, 2010. 336 с.
22. Хант Дейон. Управление людьми в компании / Пер. с англ. М.: Олимп-Бизнес, 2009. 360 с.

23. Шеляпин В.Н. Формирование корпоративной культуры организации: теоретический аспект / Шеляпин В.Н // Вестник Новгородского государственного университета. – 2012. – №70. – С.62-65.
24. Снігур Х.А. Трансформація корпоративної культури як один із етапів реінжинірингу бізнес-процесів компанії / Х.А. Снігур // Випуск 12. Частина 3. 2015. – С. 154-157.
25. Маслов Д.В. Трансформация организационной культуры через анализ ценностей / Маслов Д.В., Г. Роше. Методы менеджмента качества, 2012, 20 с.
26. Гайд Авара Вовлеченность персонала в России. – [електронний ресурс]. – режимдоступа:
http://www.awaragroup.com/upload/pdf/Employee_Engagement_in_Russia_Rus.pdf.
27. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно - термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навч. посіб. / В.К.Бабарицька, О.Ю. Малиновська. - К.: Альтерпрес, 2014. – 288 с.
28. Бойко М.Г. Цінність орієнтованого управління у туризмі / М.Г. Бойко. - К.: К.: нац. торг. - екон. ун-т, 2010. – 524 с.
29. Багорка М. О. Диверсифікація як фактор підвищення ефективності діяльності підприємств в сучасних умовах / М. О. Багорка, І. А. Білоткач // Інвестиції: практика та досвід. - 2011. - №10. - С. 17-21.
30. Городня Т.А. Економіка туризму: теорія і практика [Текст]: навч. посіб. / Т.А. Городня, А.Ф.Щербак. – К.: Кондор, 2012. – 435с.
31. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учеб. М.: Финансы и статистика, 2015. -480 с.
32. Марченко О.А. Кадровий менеджмент та мотивація персоналу працівників туристичних підприємств / О.А. Марченко // АГРОСВІТ № 11, 2016. – С. 7-11.
33. Гошовська В. А. Кадровий менеджмент як складова управління людськими ресурсами в системі державного управління: навч.-метод. матеріали / В. А. Гошовська, Л. А. Пашко, Л. М. Фугель ; упоряд. Ю. В.

Стрілецька. – К. : НАДУ, 2013. – 96 с.

34. Бігдан М.Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М. Г. Бігдан, Ю. Ю. Карлик // Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. Випуск 3/2012 (74). – С. 179-182.

35. Брич. В.Я. Туроперейтинг: Підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 276 с.

36. Винничук Р.О. Особливості розвитку персоналу в організаціях індустрії туризму / Р.О. Винничук - [електронний ресурс] - режим доступу:

The official website for World Tourism Organization UNWTO [online] Available at <http://www2.unwto.org>

37. Гаврат О.А. Особливості управління персоналом туристичних компаній / О.А. Гаврат // Вісник Хмельницького національного університету 2013, № 6, Т. 2. – С.239-242.

38. Маковей Ю. Стратегічне управління персоналом підприємства туристичної сфери / Ю. Маковей // Збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 43 “ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ”. – С. 329-336.

39. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособ. / Л.В.Баумгартен – М.:КНОРУС, 2014. -288 с.

40. Шульгіна Л.М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу: монографія. / Л.М. Шульгіна – К.: Нац.торг.-екон.ун-т, 2015. – 579 с.

41. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учеб-прак. пособие. / С.С. Скобкин – М.: Юристъ, 2011. – 224 с.

42. Рибов Манол. Туризмът в ерата на качеството. Първо издание. / Манол Рибов – София, Издателство «Тракия – М», 2013. – 720 с.

43. Нездоймінов С.Г. Туризм як фактор регіонального розвитку: методологічний аспект та практичний досвід./ С.Г.Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2012. – 304 с.

44. Travel and Tourism Economic impact 2012 [online] Available at http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/world2012.pdf

45. Tourism workforce and skill projections report, October 2010 Available at <https://www.med.govt.nz/sectors-industries/tourism/pdf-docs-library/Tourism>
46. Liu, A., Wall, G. Planning Tourism Employment: a Developing Country Perspective / Liu Abby, Wall Geoffrey // Tourism Management 27. - 2012. - p. 159–170.
47. Nickson, D. Human Resource Management for the Hospitality and Tourism Industries / Dennis Nickson. - USA: Elsevier Ltd., 2013. - 305 p.
48. Офіційний сайт компанії «Альбатрос – Тревел» travel@albatros.od.ua,
e-mail odessa@albatros.travel
49. <http://www.ukrstat.gov.ua/>