

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено дозахисту

Завідувач кафедри

“ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему: «**Шляхи формування стратегії управління якістю послуг
підприємств готельної сфери**»

Виконавець

Студентка 60 групи, ФМЕ

Шаламай Тетяна Олександрівна

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

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов Сергій Георгійович

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

АНОТАЦІЯ

Шаламай Т.О. «Шляхи формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою "Управління готельним та ресторанним бізнесом", Одеський національний економічний університет. - м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - процес формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти формування стратегії управління якістю послуг.

Розглянуто світовий досвід стратегічного управління якістю послуг. Надано загальну характеристику досліджуваного підприємства. Проведено аналіз господарської діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз». Надано оцінку стану управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно - Бугаз». Сформовано заходи інформаційного забезпечення стратегії управління якістю послуг. Розроблено модель оптимізації системи управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно - Бугаз».

Запропоновано пропозиції щодо вдосконалення оцінки ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно - Бугаз».

Ключові слова: стратегії, управління якістю, санаторій, інформаційне забезпечення, модель, методика оцінювання, персонал.

ANNOTATION

Shalamay TO "Ways to formulate a strategy for managing the quality of services in the hotel industry".

Qualification work for the Master's Degree in the specialty 241 "Hotel and Restaurant Business" under the Master's program "Management of Hotel and Restaurant Business", Odessa National Economic University. - Odessa, 2019

The Master's qualification work consists of three sections. The object of study is the process of forming a quality management strategy for services provided by the hotel industry.

The theoretical aspects of forming a strategy of quality management of services are considered in the work.

The global experience of strategic management of quality of services is considered. The general characteristic of the studied enterprise is given. The economic activity of the KarolinoBugaz health resort is analyzed. An assessment of the quality of service management at the Carolina-Bugaz Spa Resort is provided. The measures of information support of the strategy of quality management of services have been formed. Models of optimization of the quality management system of quality of services in the sanatorium association "Carolina - Bugaz" have been developed.

Suggestions are made to improve the assessment of the business qualities of the staff of the Karolino - Bugaz health resort.

Keywords: strategies, qualitymanagement, sanatorium, informationsupport, model, evaluationmethodology, staff.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ	7
1.1. Наукові аспекти формування стратегії управління якістю послуг	7
1.2.Закордонний досвід стратегічного управління якістю.....	13
1.3. Особливості формування стратегії управління якістю готельних послуг	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБ'ЄДНАННЯ «КАРОЛІНО БУГАЗ».....	35
2.1. Загальна характеристика підприємства санаторно-курортного об'єднання «Кароліно - Бугаз»	35
2.2. Аналіз економічної діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».....	44
2.3. Характеристика стану управління якістю послуг в санаторно- курортному об'єднанні «Кароліно- Бугаз»	56
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБ'ЄДНАННЯ «КАРОЛІНО-БУГАЗ».....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Заходи інформаційного забезпечення та розробка структурно- функціональної моделі оптимізації системи управління якістю послуг.	64
3.2. Рекомендації щодо удосконалення оцінки ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно - Бугаз»	72
ВИСНОВКИ.....	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	83

ВСТУП

Функціонування і розвиток підприємства сфери обслуговування в ринковій економіці, а також сучасне управління якістю послуг вимагає науково обґрунтованого підходу до формування стратегій. В науковій літературі в сфері стратегічного менеджменту, поняття «стратегія» трактується як комплекс заходів і способів, якими повинні керуватися підприємства з метою здійснення власної місії і та досягнення соціально-економічного ефекту від господарської діяльності.

Санаторно-курортні підприємства виконують важливе завдання щодо оздоровлення громадян держави, тому необхідно забезпечити їх розвиток та стратегічне управління на засадах менеджменту якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує, що питання стратегії розвитку підприємств перебуває в полі зору багатьох зарубіжних та вітчизняних науковців. Найбільш впливовими є наукові напрацювання таких вчених як: І. Ансофф, А.А. Томпсон, А. Дж. Стрікланд, Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг, А.І. Буравлев, Г.І. Гірчиця, В.Ю.Саламатов, І.А. Степанівська, А. Мескон, Н.К. Смирнова, А.В.Фоміна.

Актуальності теми. Санаторно-курортні підприємства потребують розвитку стратегії. Розробка стратегії забезпечить ефективне та перспективне управління підприємством.

Метою дослідження є визначення напрямів та заходів формування стратегії управління якістю послуг на підприємствах сфери гостинності, розробка пропозицій щодо вдосконалення методів оцінювання ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз».

Для досягнення мети, були поставлені такі завдання:

- розглянути науково-теоретичні основи формування стратегії управління якістю послуг;
- дослідити закордонний досвід стратегічного управління якістю послуг;

- розглянути особливості формування стратегії управління якістю готельних послуг;
- надати загальну характеристику санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз»;
- проаналізувати економічну діяльність санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз»;
- надати характеристику стану управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно- Бугаз»;
- запропонувати заходи щодо вдосконалення методів оцінювання ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз»;
- сформувати структурно-функціональну модель оптимізації системи управління якістю послуг санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз»;
- надати рекомендації щодо розробки інтегрованої інформаційної системи з онлайн бронювання послуг санаторно-курортного об'єднання.

Об'єктом дослідження є процес формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо удосконалення управління підприємством санаторно-курортної сфери на засадах стратегії управління якістю послуг.

Теоретико-методологічною базою дослідження є наукові концепції, що представлені в монографічних дослідженнях, працях вітчизняних і зарубіжних вчених в сфері готельного господарства, економіки та менеджменту, які пов'язані з формуванням стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери, статистичні матеріали, матеріали періодичних та спеціалізованих видань, а також результати власних спостережень.

Методи дослідження. Системний підхід, методи економічного, логічного, порівняльного, статистичного аналізу та прогнозування, фінансового аналізу та ін. Дані методи застосовувалися в різних комбінаціях на різних етапах дослідження в залежності від поставлених цілей і розв'язуваних завдань. Діаграма Ісікави, контрольний листок, Діаграма Парето.

Обсяг і структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок. Основний її зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 24 таблиць та 5 рисунків, список використаних джерел із 57 найменувань.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлено у тезах доповіді на тему «Стратегічні підходи до розвитку підприємств готельного бізнесу» Нездоймінов С.Г., Шаламай Т.О. Стратегії, проблеми та розвиток економічних систем в умовах глобальної нестабільності: матеріали V Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Миколаїв, 12 жовтня 2019 р.). – Миколаїв: ММІРЛ ВНЗ «Університет «Україна», 2019. – С. 14-16.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Узагальнення теоретичних підходів науковців щодо визначення ролі і місця підприємств готельного господарства на сучасному етапі соціально-економічного розвитку України, стало підставою для обґрунтування авторського розуміння сутності поняття «стратегія управління якістю послуг». Під стратегічним управлінням якістю послуг розуміється система управлінських рішень, спрямованих на вибір дій, які синтезують різнопланові стратегічні цілі підприємства відносно якості.

2. Стратегічне управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства має свої відмінності, обумовлені специфічністю послуг. Цим пояснюється доцільність запропонованого концептуального підходу до стратегічного управління підприємством готельного господарства, в якому відображено не тільки структурні складові процесу стратегічного управління підприємством, а й інструменти менеджменту якості.

3. Проведено аналіз економічної діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз». Результат аналізу показав, що загальна вартість джерел формування господарських засобів за 2018 рік збільшилась на 3431,8 тис грн. Значну частку вартості джерел формування займає власний капітал (на початок – 73,3 %, на кінець – 61,7 %). На початок року 26,7 % вартості джерел формування складала зобов'язання підприємства (з них 63 % - довгострокові зобов'язання, 37 % - поточні зобов'язання), а на кінець – 38,3 % (з них 61,3 % - довгострокові зобов'язання, 38,7 % - поточні зобов'язання).

4. За методикою діаграми Ісікави проаналізовано стан управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно-Бугаз». Встановлено, що керівництву санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз» необхідно в першу чергу вирішити проблему з модернізацією основних засобів.

5. За результатами дослідження стану управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні, в роботі розроблено структурно-

функціональна модель оптимізації системи управління якістю послуг санаторно-курортного об'єднання «Кароліно- Бугаз».

6. Грунтуючись на доведеному в роботі висновку про те, що інформаційне забезпечення є базовою основою для прийняття рішень щодо стратегічного управління якістю послуг керівництву підприємства рекомендовано сформувати інтегровану інформаційну систему з метою забезпечення споживачам і суб'єктам туристичної діяльності Інтернет доступу до інформації та онлайн бронювання послуг санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».

7. Запропоновано методика оцінювання співробітників на основі розрахунку комплексного показника компетентності персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз». Рекомендовано заходи щодо удосконалення оцінки ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»

8. Рекомендовано сформувати систему матеріального стимулювання персоналу на засадах стратегії якісного сервісу, яка враховує одночасно оцінювання якісних та кількісних складових кадрового потенціалу, визначає конкурентоспроможність кадрового потенціалу та його відповідності стандартам менеджменту якості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ансофф І. Стратегічне управління [Текст] / І. Ансофф; пер. з англ. Л. І. Євенко. - М.: Економіка, 1989. - 519 с.
2. Буравлев А.І., Гірчиця Г.І., Саламатов В.Ю., Степанівська І.А. стратегічні промислові підприємства і корпорації: методологічні та інструментальні кошти. Москва: Фізматліт, 2008. 176 с.
3. Василенко В.О. Стратегічне управління: навчальний посібник[Текст] / В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. - К.: ЦУЛ, 2003. - 396 с.
4. Виханский О. С. Стратегічне управління [Текст]: навчальний посібник. / О. С. Виханский. - М.: Гардарики. 1999. - 296 с.
5. Галасюк С. С. Сучасний стан бази лікувально-оздоровчого туризму в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. А. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання / Матеріали науково-практичної конференції. – Черкаси: ЧДТУ, 2013. – С. 63-67.
6. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
7. Джон Міддлтон. Бібліотека вибраних праць про стратегію бізнесу. П'ятдесят найбільш впливових ідей всіх часів / Джон Міддлтон; [Пер. з англійської Є. Незлобина]. - М.: ЗАТ «Олімп-Бізнес», 2006. - 272 с.
8. Зайцев Л.Г. Стратегічний менеджмент: підручник [Текст] /Л.Г. Зайцев, М. І. Соколова. - М.: Економіст, 2002. - 416 с.
9. Зуб А.Т. Стратегічний менеджмент: теорія і практика:навчальний посібник для вузів [Текст] / А.Т. Зуб. - М.: АспектПрес, 2002. - 415 с.
10. ІсікаваКаору "Японські методи управління якістю" - Москва: «Економіка», 1988 г., 199 с .;
11. Ковальов Д. Економічна безпека підприємства / Д. Ковальова, Т. Сухорукова // Економіка України. - 1998. - № 5. - С. 48 - 52.

12. Колективні засоби розміщування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/tur/zr_u.html.
13. Колективні засоби розміщування 2012-2018 рр. Головне управління статистики в Одеській області. [Електронний ресурс] - Режим доступу:<http://www.od.ukrstat.gov.ua/>
14. Коротков Е.М. Концепція менеджмента / Е.М. Коротков. - М.: Изд-во "Дека", 1997. -304 с.
15. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основы маркетинга / Пер. с англ. – М., СПб., К.: Изд. дом «Вильямс», 1999. – 1152 с.
16. Лебедев І. В. Корпоративна соціальна відповідальність у контексті впровадження концепції гідної праці: Наукова монографія / І. В. Лебедев. Одеса: Атлант, 2014. – 234 с.
17. Мацебера С.А. Информационные технологии в туризме / С.А. Мацебера // Материалы докладов III научно-практической конференции «Информационные технологии в управлении туристической и курортно-рекреационной экономикой» (Бердянск, 2007). – Бердянск: АУИТ «АРИУ», 2007. – С. 17-21.
18. Мизинцева М. Ф. Оценка персонала: Учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ф. Мизинцева, А. Р. Сардарян. – Люберці: Юрайт, 2016. – 378 с
19. Мельник Л.Г. Економіка розвитку: монографія [Текст] / Л.Г. Мельник. - Суми: ВТД «Університетська книга», 2006. - 662 с.
21. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоурі Ф. Основы менеджменту. - М.: Справа, 1994. - 680 с.
22. Нездойминов С.Г. Малое предпринимательство на рынке гостиничных услуг // Наука - сервису. Материалы XXIII Международной научно-практической конференции. Под редакцией И.В. Бушуевой, О.Е. Афанасьева. Издательство: РУСАЙНС. 2018. С.121-129

23. Нездойминов С. Г. Малый бизнес гостеприимства в контексте развития социального предпринимательства / С. Г. Нездойминов, О. В. Шикина // Journal Association 1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121.

24. Нездойминов С.Г., Шаламай Т.О. /Стратегічні підходи до розвитку підприємств готельного бізнесу / С.Г. Нездойминов, Т.О. Шаламай, // Стратегії, проблеми та розвиток економічних систем в умовах глобальної нестабільності

21. Санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз» [Електронний ресурс] // Офіційний веб-портал– Режим доступу: <https://vkursi.pro/card/32352170>

22. Портер М. Конкурентная стратегия: методика анализа отраслей и конкурентов / М. Портер; пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2010. – 454 с

23. Репін В.В., Еліферов В.Г. Процесний підхід до управління. Моделювання бізнес-процесів. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2008. - 408 с. - ISBN 978-5-94938-063-5.

24. Саати Т.К., Кернс К.П. Аналитическое планирование организации: пер. с англ. – М.: Радио и связь, 1991. – 224 с. 2. Saaty Thomas L. The Analytic Hierarchy Process. New York/ 1980 McGraw – Hill. P. 157. 3. Петришин І.С. Сертифікаційна модель лічильника газу // Методи та прилади контролю якістю – 2000. – № 6. – С. 54 – 57. 4. Фомин В.Н. Квалиметрия Управление качеством. Сертификация. – Москва: ЭКМОС, 2000. – 320 с.

25. Тенденції розвитку підприємства: Соціально-економічний аспект / За ред. О.В. Козлової. - М.: Економіка, 1987. - 270 с

27. Томпсон А. А. Стратегічний менеджмент. Мистецтво розробки і реалізації стратегії [Текст]: підручник для вузів /

28. Фінансові звіти підприємства за 2016 рік

29. Фінансові звіти підприємства за 2017 рік

30. Фінансові звіти підприємства за 2018 рік

31. Шаламай Т.О. / Фактори впливу на якість послуг підприємств готельного господарства/ Т.О. Шаламай, С.Г. Нездойминов // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для

України: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018р.). – Одеса: ОНЕУ, 2018. –с. 319-321.

32. Шаламай Т.О. Управління якістю готельних послуг/ Т.О. Шаламай, Н.С. Вагіна, Т.А. Кунділовська//Збірник «Наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції. Минуле, сучасне, майбутнє»: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – с. 291-296.

33. Нездоймінов С.Г., Шаламай Т.О. Стратегічні підходи до розвитку підприємств готельного бізнесу / С. Г. Нездоймінов, Т. О. Шаламай // Стратегії, проблеми та розвиток економічних систем в умовах глобальної нестабільності: матеріали V Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Миколаїв, 12 жовтня 2019 р.). – Миколаїв: ММІРЛ ВНЗ «Університет «Україна», 2019. – С. 14-16.

34. Шеховцева Л. С. Про деякі поняттях стратегічного управління [Текст] / Л. С. Шеховцева // Менеджмент в Росії і закордоном. - № 6. // 2002. - С. 34-42.

35. Шикіна О. В. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області / О. В. Шикіна, Д. В. Дьяченко // Молодий вчений. – 2016. – № 11. – С. 693-697. 30

36. Шершньова З. Є Стратегічне управління [Текст]: навчально-методичний посібник / З. Є. Шершньова, С. В. Оборська, Ю.М. Ратушний. – К.: КНЕУ, 2001. – 232 с.

37.Швиданенко Г. О. Бізнес-діагностика підприємства: [навчальний посібник] / Г. О.Швиданенко, А.І. Дмитренко, О.І. Олексюк .-К.: КНЕУ, 2008.- 344с.

38. Енциклопедія сучасної України / [ред.С.В.Мочерний] Дочірнє підприємство-К.: -2008 р.– Режим доступу: <http://laws/show/765-97-%D0%BF>

39. Про затвердження Порядку акредитації закладу охорони здоров'я [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Кабінетом Міністрів України від 15 липня 1997 р. № 765 Київ. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/765-97-%D0%BF>

39. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Кабінетом Міністрів України від 2 березня 2016 р. № 285 К. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/en/285-2016-%D0%BF>

40. Про затвердження Національного плану розвитку системи охорони здоров'я на період до 2010 року. Постанова кабінету міністрів України від 13 червня 2007 р. № 815., 7с.

43. Про затвердження нормативів надання медичної допомоги та показників якості медичної допомоги. Наказ МОЗ України № 507 від 28.12.2002.

44. Про порядок контролю та управління якістю медичної допомоги. Наказ МОЗ України № 189 від 26.03.2009.

45. Мазур І.І. Управління якістю.- 2 –е видав. / І.І. Мазур, В.Д. Шапіро та інші – «Омега - Л», 2006.- 400 с

46. Мацебера С.А. Информационные технологии в туризме / С.А. Мацебера // Материалы докладов III научно-практической конференции «Информационные технологии в управлении туристической и курортно-рекреационной экономикой» (Бердянск, 2007). – Бердянск: АУИТ «АРИУ», 2007. – С. 17-21.

47. Мизинцева М. Ф. Оценка персонала: Учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ф. Мизинцева, А. Р. Сардарян. – Люберці: Юрайт, 2016. – 378 с

48. Ю.Л. Оцінка ефективності напрямів підвищення якості продукції / Ю.Л. Труш // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – К.: НУХТ, 2010. – № 36 - С. 99–102.

49. Zajceva, N. A. (2007). Menedzhment v social'no-kul'tumom servise iturizme: ucheb., Izd. centr "Akad-emija", Moscow, p. 115 (in Russian).

50. 4. Fathutdinov, R. A. (2006). Sistema menedzhmenta: [ucheb. posobie], Intel-Sintez, Moscow, p. 88

51.Бедрадіна Г. К. Методика servicequality в оцінюванні якості готельних послуг [Електронний ресурс] / Г. К. Бедрадіна // Приазовський економічний вісник. – 2019. – Вип. 5(16). – С. 113-119. – Режим доступу: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/5_16_uk/20.pdf

52.Bedradina G., Nezdoyminov S. Measuring the Quality of the Tourism Product in the Tour Operator Business, Montenegrin Journal of Economics, Vol. 15, No. 2, 2019, 81- 93. Режим доступу: <http://www.mnje.com/en/vol-15-no-2>

53. Sergii Nezdoyminov, Ganna Bedradina, Andrii Ivanov (2019). Digital Technology in the Management of Quality Service in Tourism Business. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT), Volume-9, Issue-1, pp.1865-1869. Режим доступу: <http://www.ijeat.org/download/volume-9-issue-1/>

54. Davydenko I., Shykina O., Gudz P., Tovkan O., Yakymyshyn L., Golovchenko O. (2019). Support system of solution for planning sales activities in the tourism industry. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT) ISSN: 2249 – 8958, Volume-8 Issue-6, August, 2019 P. 3979–3983.

55. Khumarova, N. I., & Dyshkantiuk, O. V. (2017). Hospitality, tourism and recreation in the development of the economy [Hostynnist, turyzmtarekreatsiia u zabezpechenni rozvytku ekonomiky vrazhen], Perspektyvy, problemy i zavdannia rozvytku turyzmu i rekreatsii v Ukraini: materialy XI Plenumu Spilky ekonomistiv Ukrainy, September, 29, 2017, Kyiv, CEU; zared. VV Oskolskoho, Kyiv, 61-73.

56. Khumarova N., Mykhailiuk O. Маркетингова політика просування послуг у готельному бізнесі України // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2018. – №. 3 (67). – С. 53-61.

57. Застосування інформаційних технологій у туризмі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://it-tehnolog.com>.