МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

_____
(підпис)
“_____”
2017р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 готельно-ресторанна справа
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
управління готельним та ресторанним бізнесом
(назва магістерської програми)

на тему: **«Управління персоналом на підприємствах готельного господарства»**
(назва теми)

Виконавець:
студентка факультету міжнародної економіки
Коваленко Анастасія Валеріївна _____
(прізвище, ім’я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
к.е.н.
(науковий ступінь, вчене звання)
Нєчева Наталя Валеріївна _____
(прізвище, ім’я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2018

Зміст

Вступ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА……7

1.1. Форми і методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства……7

1.2. Роль служби управління персоналом у готельному бізнесі……17

1.3. Поняття та особливості ефективності мотивації персоналу……..22

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ БАЗИ ВІДПОЧИНКУ «ОЗЕРКИ»……33

2.1. Дослідження специфіки роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки»……33

2.2. Аналіз чисельності і кадрового составу працівників бази відпочинку «Озерки»……38

2.3. Аналіз продуктивності праці та заробітної плати персоналу бази відпочинку «Озерки»……49.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У БАЗІ ВІДПОЧИНКУ «ОЗЕРКИ»……59

3.1. Оптимізація системи матеріальної мотивації персоналу в у базі відпочинку «Озерки»……59

3.2. Удосконалення нематеріального стимулювання персоналу в базі відпочинку «Озерки»……59

3.3. Удосконалення організаційної структури і розробка заходів по удосконаленню процеса управління персоналом бази відпочинку «Озерки»……71

Висновки……..82

Список використаних джерел……86

Додатки……93

Вступ

Ефективність діяльності будь-якого підприємства готельного господарства безпосередньо залежить від якості управління різними видами ресурсів, серед яких одним з найважливіших є персонал. Успіх і процвітання готельних підприємств багато в чому визначаються його інтелектуальним потенціалом, якісним складом працівників, що, як правило, пов'язано не тільки з їх кваліфікацією, але і тим ентузіазмом, самовіддачею, творчим підходом, з яким вони виконують свої обов'язки. Особливо зростає роль персоналу в обслуговуванні іноземних туристів, які приділяють велику увагу якості сервісу, і, як правило, з нього будують своє уявлення про країну перебування.

Актуальність обраної теми обумовлена появою принципово нових підходів до управління персоналом, що вимагає зовсім інших навичок і умінь, чим ті, що були достатні в недалекому минулому для ведення документації, упорядкування звітів, організації культурно-масових заходів і збереження трудових книжок. Саме з цієї причини сьогодні багато працівників кадрових служб, які прийшли раніше функціонували відділів кадрів, не можуть запропонувати керівництву готелю шляхи ефективного вирішення проблем, пов'язаних з управлінням персоналом.

Тому останнім часом з'явилася нова професія – менеджер по роботі з персоналом, головна мета якого полягає в мотивації працівників на підвищення продуктивності праці, творчу самовіддачу і прояв активності в роботі. Зараз на кадрові служби покладається завдання поступового перетворення в центри по розробці і реалізації стратегії трудових відносин в готельних підприємствах. Це означає, що вони повинні надавати допомогу у розвитку бізнесу за допомогою наймання висококваліфікованих робітників, планування кар'єри, оцінки виробничої діяльності персоналу та вдосконалення оплати праці.

Кадрова служба вже не розглядається як чисто адміністративна структура, що існує незалежно від інших управлінських ланок. Фахівцям по роботі з персоналом необхідно знати всі господарські потреби підприємства і окремих його структур для більш чіткого планування своєї роботи. Результатом

цього повинні стати велика залученість людей у виробничий процес, знання ними своїх обов'язків і відповідальності, розвиток трудового потенціалу, створення сприятливого психологічного клімату.

Питання формування,управління і розвитку персоналу з урахуванням сучасних потреб висвітлено в роботах багатьох вчених. Серед зарубіжних вчених, що дослідили процеси прийняття управлінських рішень, слід виділити праці М. Амстронга, Г. Беккера, С.Л. Блюміна, Р. Бояциса, В. Врума, А.А.Вороніна, Г. Ганта, Ф. Герцберга, М.В. Губко, Р. Дафта.

В українській економічній науці дослідження у сфері управління персоналом проводять В. П. Антонюк, Д. Б. Богиня, Н. І. Верхоглядова, Н. Л. Гавкалова, О.А. Грішнова, Л. П.Дядечко, О. В. Захарова та інші.

Суттєво доповнюють теоретичні доробки праці з управління персоналом та мотивації працівників підприємств готельного господарства сфери праці М. В. Босовської, Н. І. Ведмідь, П. В. Гудзя, С. С. Галасюк, В. Ф Кифяка, І. В. Лебедєва, О.О. Корогодової, С.В. Мельниченко, В.Ф. Семенова, Н. В. Нєчевої, Т.І. Ткаченко, Л. М. Томаневич., І.М. Школи та ін. У своїх роботах автори досліджують сутність і зміст поняття управління персоналом, відображають певні задачі загальної дії, рекомендації з поточної координації діяльності працівників, пропонують різні методичні підходи до оцінки ефективності використання персоналу в системі кадрового менеджменту.

При цьому низка питань управління персоналом ще недостатньо досліджена, що вимагає детальнішого й глибшого дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення управління персоналом у базі відпочинку «Озерки».

Завданнями дослідження є:

− дослідити основні форми і методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства;

− визначити роль служби управління персоналом у підприємствах готельного господарства;

− розглянути основні поняття та особливості ефективності мотивації персоналу;

− зробити аналіз системи управління персоналом бази відпочинку «Озерки»;

− проаналізувати чисельність і кадровий склад працівників бази відпочинку Озерки»;

− дослідити продуктивність праці та заробітну плату персоналу бази відпочинку «Озерки»;

− пропонувати перспективні шляхи вдосконалення управління персоналом у базі відпочинку «Озерки»;

− рекомендувати заходи, спрямовані на нематеріальне стимулювання персоналу в базі відпочинку «Озерки»;

− удосконалити організаційну структуру і розробити заходи щодо покращення процесу управління персоналом бази відпочинку «Озерки».

Практична цінність роботи полягає в можливості застосування результатів і рекомендацій роботи для управління персоналом підприємств готельного господарства.

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

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення управління персоналом на базі відпочинку «Озерки».

Для написання даної кваліфікаційної роботи були використані наступні **методи дослідження**: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних і відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний та ін

Інформаційну базу склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної

організації, статистичні збірки, звітні дані бази відпочинку «Озерки» за 2016-2017 роки.

Публікація. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю «Методи підвищення ефективності управління персоналом підприємств готельного господарства» / Науковий журнал «Економіка і фінанси», Дніпропетровськ 2017, № 9.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об’єднують дев’ять підрозділів, висновків, списку використаної літератури 71 найменувань, та 7 додатків. Загальний обсяг роботи становить 108 сторінок. Основний зміст викладено на 87 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 11 рисунків.

ВИСНОВКИ

Згідно з проведеним дослідженням можна зробити такі висовки:

1. З`ясовано, що для правильної організації праці працівників на підприємствах готельного господарства необхідно володіти теоретичними знаннями з основ управління персоналом у підприємствах готельного господарства. Слід ретельно вивчити всі види організаційних структур управління у готелях, щоб зрозуміти, яку саме організаційну структуру управління вибрати для свого готельного підприємства.

2. Досліджені методи управління персоналом в готельному бізнесі з метою застосування найбільш ефективних з них у практичній роботі конкретного готельного підприємства. Зясовано, що важливу роль відіграє служба управління персоналом в готельному бізнесі, так як саме цей підрозділ контролює весь процес управління та роботи персоналу і від роботи цієї служби залежить ефективність праці персоналу.

3. Досліджено ефективність мотивації трудової діяльності. Виявлено, що ефективність мотивації персоналу досягається завдяки регулюючим функціям мотиваційного механізму, який повинен бути невід'ємною складовою системи управління підприємством готельного господарства. Ефективність мотивації персоналу визначається за загальними кінцевими результатами: високою продуктивністю праці, високою ефективністю, високою якістю послуг.

4. Досліджено специфіки роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки», і з'ясовано, що на базі відпочинку «Озерки» функціонує лінійно-функціональна організаційна структура управління. Лінійно-функціональна система забезпечує, починаючи з другого рівня ієрархії, розподіл завдання управління «за функціями». Штаби можуть створюватися у центральних та інших органах управління, утворюючи штабну ієрархію. Специфікою роботи бази відпочинку є те, що вона функціонує з квітня по вересень. Слід зазначити, що організаційна структура управління бази відпочинку «Озерки» не є цілком логічною, що підтверджується і структурою

кадрового складу. Тому доцільно пропонувати рекомендації по вдосконаленню організаційної структури управління даними готельним підприємством.

5. Проаналізовано чисельність і кадровий состав бази відпочинку «Озерки». Аналіз чисельності і кадрового составу працівників бази відпочинку «Озерки» показав, що 17% працівників мають вищу освіту, 45% працівників бази відпочинку «Озерки» мають середню спеціальну освіту, 35% персоналу - середньо технічну освіту, і всього лише у 3% працівників два і більше вищі освіти. В структурі персоналу базі відпочинку «Озерки» за віковою ознакою можна виділити три основні сегменти діаграми - це 31% персоналу у віці від 18-28 років, 24% персоналу у віці від 29-39 років , 18% - у віці від 40-50 років. Питома вага працівників старше 50 років становить 27% в загальній кількості працівників.

Показник плинності кадрів у базі відпочинку «Озерки» у 2016 році становив 25 %, в тому числі по готельному господарству - 40%, а по ресторанного господарства – 14,2%, що є досить високим показником, що свідчить про негативну тенденцію в організації праці персоналу. У 2017 році показник плинності кадрів зменшився до 18,5 %. По готельному господарству плинність кадрів зменшилася до 15,3% А в ресторанному господарстві, навпаки, плинність кадрів стала ще більше, ніж в 2016 році, і склала 21,4%.

6. Досліджено показники прибутку підприємства від основної операційної діяльності – продажу номерів, а також показники продажу додаткових послуг – від послуг з організації дозвілля до послуг, що не включені до проживання.

Відповідно до наведених даних, динаміка має в цілому позитивний тренд. Зростання відбувається за більшістю показників. Значну частку прибутку приносять додаткові доходи.

Розраховано показники рентабельності підприємства. Як свідчать дані, рівень рентабельності підприємства складає 70% у 2016, і 53% у 2017 році. Падіння рентабельності пов’язане із зростанням частки витрат на утримання матеріальної бази підприємства. Тому необхідно збільшити показники продажів, переглянути структуру витрат підприємства.

Розглянуто склад та динаміку заробітної плати працівників підприємства. Відповідно до наведених даних, фонд оплати праці у 2017 році зріс, склавши 330,2 тис. грн.

Характеристика бази відпочинку «Озерки» була доповнена результатами соціологічного дослідження. За даними анкетного опитування осіб, які беруть участь в соціологічному дослідженні були виявлені причини надходження на базі відпочинку «Озерки». Домінуючою причиною, як випливає з відповідей респондентів, є високий рівень оплати праці - 52%, сприятливий психологічний клімат в колективі - 14%, наявність системи заохочувальної винагороди за працю - 12%; добрі стосунки з колегами - 8%; задоволеність умовами праці - 7%; Близьке розташування роботи від місця проживання - 5%; добрі стосунки з адміністрацією - 2%.

7. Обґрунтована оптимізація системи мотивації праці у базі відпочинку «Озерки». Запропонована система матеріального стимулювання праці: підвищення рівня постійної частини заробітної плати, що забезпечить впевненість у завтрашньому дні, стабільність роботи; підвищення рівня додаткових преміальних виплат; введення системи виплат місячних чи щоквартальних премій, виражених у відсотках від вартості реалізованих послуг – для співробітників, здатних впливати на обсяг продажів; виплата щоквартальних премій за якість наданих послуг; одноразові виплати за участь у розвитку роботи відділу; виплата бонусів – винагород за результатами роботи усього відділу; надання путівок працівникам до санаторіїв та лікувальних пансіонатів, будинків відпочинку; преміювання працюючих до ювілейних дат в залежності від особистого трудового вкладу; виплата одноразової допомоги (у зв'язку з виходом на пенсію; матерям, у зв'язку з народженням дитини; працівникам, що досягли ювілейного віку); введення допоміжних виплати (оплата ритуальних послуг; у випадку смерті в результаті нещасливого випадку; малозабезпеченим і багатодітним родинам та інше); планування коштів на медичне обслуговування працівників.

8. Розроблені рекомендації щодо використання технік нематеріального

стимулювання персоналу бази відпочинку «Озерки» визнання за добре виконану роботу; створення дошки пошани; подарунки від підприємства; символи статусу. Також у якості моральних мотиваційних «стимулів» запропоновано: стимулювання вільним часом, трудове стимулювання, надання можливості добре проявили себе в результатах роботи, можливість додаткового навчання, підвищення кваліфікації; надання якісного медичного обслуговування, путівок в дома відпочинку як співробітникам, так і членам їхніх родин, налагодження роботи в культурній сфері (проведення вечорів, концертів), виховання в співробітниках духу гордості своїм підприємством, прагнення трудитися на його благо.

9. Запропоновано ряд пропозицій по удосконаленню організаційної структури управління бази відпочинку «Озерки». У новій структурі управління більш чітко розподілені обов'язки між різними службами і між ними став більш тісний контакт взаємодії. Кожна служба має свого керівника, і всі керівники в свою чергу, підпорядковуються і тісно контактують з директором бази.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм : Закон України від 18 листопада 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2004 р.
2. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11.
3. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності: Наказ Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України від 12 листопада 2003 р. // Офіційний вісник України. – 2003. – № 50.
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
5. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 18 с.
7. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
8. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
9. Адамчук В.В. и др. Экономика труда: учебник \ В.В. Адамчук, Ю.П.Кокин, Р.А. Яковлев, Под ред. В.В. Адамчука. – М.: ЗАО «ФИНСТАТИНФОРМ»,1999.
10. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 470 с.

11. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
12. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. пособие. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
13. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
14. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.
15. Бенях В. В. Особливості соціально-економічної ефективності мотивації персоналу підприємства / В. В. Бенях // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць / ДВНЗ "Київський нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана"; [відп. ред. О. О. Бєляєв], т. 1: Соціально-трудові відносини: теорія та практика: у 3 т., 2010. – С. 78-81.
16. Бойцова М., Піроженко О. Все про облік та організацію готельного бізнесу. – Х.: Фактор, 2007. – 232 с.
17. Борисов Е.Ф. Основы экономической теории - М.: Новая волна, 1996.с.47
18. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. Пер.с англ. – М.: Аспект Пресс,1995.
19. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: Учебн. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 380 с.
20. Войл П. Искусство менеджмента. Новые идеи для мира хаотических перемен. Пер. С англ. – М.: Новости, 1993. с.35
21. Галасюк С.С. Розвиток малих форм підприємництва у готельному бізнесі // Вісник соціально-економічних досліджень: Зб. наук. праць. Вип. 30. – Одеса: ОДЕУ, 2008.
22. Галасюк С.С. Структура ринку засобів розміщення Одеського регіону // Науковий вісник ОДЕУ. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Вип. 18(52). – Одеса: ОДЕУ, 2008.

23. Галасюк С.С. Проблеми розвитку засобів розміщення туристів в Україні // Міжнародний вектор туризму: сьогодення, майбуття: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (7-9 квітня 2008 р.). – Луганськ: ЛНПУ ім. Т. Шевченка, 2008.
24. Галасюк С.С. Готельний бізнес в умовах світової фінансової кризи // Стратегії розвитку України у глобальному середовищі: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (13-15 листопада 2009 р.). – Сімферополь: КІБ, 2009.
25. Галасюк С.С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні // Вісник ДІТБ: Зб. наук. праць. Вип. 14. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – с. 262–267.
26. Генкин Б.М. Введение в теорию эффективности труда. Спб. СпбГИЭА, 1992. с.16
27. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. – Одесса: Черноморье, 1997. – 180 с.
28. Гличев А.В., Панов В.П, Азгальдов Г.Г. Что такое качество? – М.: Экономика, 1999г. с.68
29. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие. – М.: Академия, 2003. – 224 с.
30. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб.: Изд-во “Питер”, 2000. – 515 с
31. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов : учебное пособие / О. П. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004.
32. Кабушкин Н.И., Бондаренко Т.А. Менеджмент гостиниц и ретоpанов. – Минск: Новое знание, 2000. – 280 с.
33. Каминг М.В. Теория и практика менеджмента персонала – М.: Новости, 1995.
34. Кузнєцова Н.М. Основи економіки і організації готельного та ресторанного господарства. – К.: ІТ ФПУ, 1997. – 173 с.

35.Кузнєцова Н.М., Нездойміов С.Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу : монографія. – Одеса : Астропринт, 2010. – 256 с.

36. Куликов Г.Т. Мотивация труда наемных работников: монография / Г.Т. Куликов; отв. ред. Д.П. Богиня. – 2-е изд., перераб. – К.: Ин-т демограф. и соц. исследований НАН Украины, 2006. – 344 с.

37.Кусков А.С. Гостиничное дело: Учеб. пособие. – М.: Дашков и К^0, 2008. – 328 с.

38. Лебедєв І. В. Гідна праця як чинник розвитку людського потенціалу / І. В. Лебедєв // Віс-ник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2013. – № 4. – Т. 2 (202). – С. 126–132

39.Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.

40.Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу : навчальний посібник. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

41.Менеджмент туризма : Туризм как объект управления : учебник. – М. : Финансы и статистика, 2002.

42.Менеджмент туризма: Финансы и бухгалтерский учет в туризме : учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 336 с.

43. Мудра О.В. Визначення соціально-економічної ефективності комплексної системи мотивації персоналу // Наукові конференції. Рубрика: Соціум. Наука. Культура. Економіка. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://intkonf.org.

44.Нездоймінов С.Г. Підприємницький вектор розвитку регіонального туризму : монографія. – Одеса : Пальміра, 2011. – 344 с.

45.Нездоймінов С.Г. Туризм як фактор регіонального розвитку : методологічний аспект та практичний досвід : монографія. – Одеса : Астропринт, 2009. – 304 с.

46.Нєчева Н.В. «Методи управління трудовими ресурсами рекреаційних підприємств та тенденції їх розвитку». / Н.В. Нєчева / Науковий вісник - №2 (181): ОНЕУ, 2013. – 231с. – с. 5-12.

47. Нєчева. Н.В. Концептуальні розробки ефективного механізму управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу». / Н.В. Нєчева / Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: Збірник наукових праць Харківського національного автомобільно-дорожнього університету. - № 1 (8), том 2 – 2015. – Харків: ХНАДУ, 2015 – 148 с. – с.39-43.
48. Нєчева Н.В., Коваленко А. В. Методи підвищення ефективності управління персоналом підприємств готельного господарства», науковий журнал «Економіка і фінанси», Дніпропетровськ 2017, № 9.
49. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). – М.: Экономика, 2000. – 207 с.
50. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
51. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. - К.: Кондор, 2009.-408с
52. Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: Ось, 2002. – 320 с.
53. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 144 с.
54. Семенов. В.Ф. Нєчева. Н.В. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплексу / Н.В. Нєчева, В.Ф. Семенов / «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва»: Збірник наукових праць Харківського національного автомобільно-дорожнього університету. - №2(9) – 2015. – Харків: ХНАДУ, 2015 – 232 с. – с. 127-133.
55. Семенов В. Ф. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення / В. Ф. Семенов, Н. В. Нєчева //Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. – Одеса : ОНЕУ, 2015.

56. Семенов. В.Ф. Нєчева Н.В. Методи та моделі відбору персоналу підприємств курортно-рекреаційної сфери. / В.Ф. Семенов, Н.В. Нєчева / Економічний аналіз: зб.наук.праць / Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр ТНЕУ «Економічна думка», 2015. – Том 21. №2. – 317 с. – с. 206-212.

57. Семенов В.Ф., Нєчева Н.В. Ефективне управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу. / Н.В. Нєчева, В.Ф. Семенов / Матеріали четвертої міжнародної науково-практичної конференції: Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики. 18 вересня 2015 р. – Одеса, Атлант, 2015. – 367 с. – с. 180-183.

58. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие. – М. : Магистр, 2009. – 431 с.

59. Смирнов І.Г. Логістика туризму : навчальний посібник. – К. : Знання, 2009. – 444 с.

60. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

61. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. пособие. – М.: МарТ, 2007. – 352 с.

62. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник /За ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Вища шк., 2001. – 237 с.

63. Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства : учебное пособие. – М. : Финансы и статистика, 2003.

64. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навч. посібник. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.

65. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 2003. – 352 с.

66. Эгертон-Томас К. Ресторанный бизнес: как открыть и успешно управлять рестораном: пер. с англ. – М.: Росконсульт, 2001.

67. Экономика и организация туризма. Международный туризм: Учебник. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.

68. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. – СПб, РДЛ, 2005. – 224 с.
69. Форма статистичної звітності № 1-готель «Звіт про роботу готелю» (база відпочинку «Озерки»)
70. Форма бухгалтерської звітності № 2 «Звіт про фінансові результати» (база ввідпочинку «Озерки»).
71. Шапиро С. А. Мотивация и стимулирование персонала. - М.: ГроссМедиа, 2005. - 224 с.