

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра управління персоналом і економіки праці
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д.е.н., професор Никифоренко В.Г. _____
(підпис)
“ ____ ” _____ 201__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 051 «Економіка»
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління персоналом»
(назва магістерської програми)

на тему: **«Конкурентоспроможність персоналу організації та шляхи її
підвищення (на прикладі туристичного агентства «Жирафф»)»**
(назва теми)

Виконавець:

студент 61 групи факультету Міжнародної
Економіки
Федорук Марії Вікторівни _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

К. ПОЛІТ. Н., ДОЦЕНТ
(науковий ступінь, вчене звання)
Петровська Оксана Михайлівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОНКУРЕНТО-СПРОМОЖНОСТІ ПЕРСОНАЛУ.....	6
1.1. Поняття конкурентоспроможності персоналу.....	6
1.2. Фактори формування конкурентоспроможності персоналу.....	16
1.3. Концептуальні підходи до оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства.....	21
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «ЖИРАФФ».....	32
2.1. Економічна характеристика туристичного агентства «Жирафф»	32
2.2. Аналіз кількісних та якісних характеристик персоналу підприємства.....	42
2.3. Оцінка конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф».....	49
РОЗДІЛ 3. МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТО-СПРОМОЖНОГО ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «ЖИРАФФ».....	66
3.1. Розробка напрямів підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф» з урахуванням зарубіжного досвіду.....	66
3.2. Прогнозна оцінка ефективності напрямів підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»	82
ВИСНОВКИ.....	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	98
ДОДАТКИ.....	105

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах розбудови ринкової економіки, якій притаманна конкурентна боротьба та глобалізація економічного розвитку, зростає потреба ефективного використання персоналу для забезпечення конкурентоспроможності підприємств. Важливим є створення нової гуманістичної моделі розвитку економіки за рахунок зростання ролі такого значущого інструменту підвищення конкурентоспроможності підприємств, як персонал. За таких обставин зростає роль та значення внеску кожного працівника в досягнення цілей підприємства, а одним з головних завдань кожного суб'єкта господарювання стає пошук сучасних способів управління персоналом, що забезпечується ефективністю застосування методів оцінки його особистих якостей, результатів діяльності та конкурентоспроможності, зокрема. Для забезпечення успішного функціонування підприємств, актуальними стають завдання, спрямовані на підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу, пошук стратегічних та оптимізаційних напрямів його активізації.

Стан вивчення проблеми. Питання розробки теоретичних основ та практичних рекомендацій щодо формування та підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу у науковій та економічній літературі висвітлено у працях таких відомих вітчизняних та зарубіжних вчених, як: І. Бажан, Д. Богиня, М. Ведерніков, М. Войнаренко, О. Герасименко, С. Гринкевич, О. Грішнова, О. Грошелева, В. Данюк, О. Денисюк, Г. Завіновська, А. Колот, В. Крамаренко, О. Крушельницька, Г. Куліков, Л. Лісогор, В. Лукашевич, І. Луцький, Д. Мельничук, В. Нижник, В. Петюх, В. Савельєва, Г. Савіна, М. Семикіна, О. Славгородська, О. Смірнов, О. Сталінська, С. Струмилін, А. Тельнов, О. Орлов, Р. Фатхутдінов, Т. Хлопова, Б. Холод, Н. Хрущ, І. Цветкова, С. Цимбалюк, А. Шабурова.

Однак, аналіз наукової літератури із зазначеної проблематики свідчить про те, що окремі питання, пов'язані з формуванням конкурентоспроможності

персоналу досліджено недостатньо та не мають цілковитого практичного впровадження на вітчизняних туристичних підприємствах. Саме тому, визначення методів активізації діяльності персоналу в системі управління туристичними підприємствами, має бути спрямованим на розробку, формування та забезпечення функціонування механізму оцінки, стимулювання та підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу підприємства.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретико-методичних основ і практичних рекомендацій щодо формування, функціонування та впровадження механізму підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу в управлінні туристичним підприємством.

Для досягнення поставленої мети дослідження у процесі виконання роботи необхідно було вирішити наступні **завдання**:

- розкрити поняття конкурентоспроможності персоналу;
- показати фактори формування конкурентоспроможності персоналу;
- дослідити концептуальні підходи до оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства;
- дати економічну характеристику туристичного агентства «Жирафф»;
- провести аналіз кількісних та якісних характеристик персоналу підприємства;
- дати оцінку конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»;
- розробити напрями підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф» з урахуванням зарубіжного досвіду;
- дати прогностичну оцінку ефективності напрямів підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»

Об'єктом дослідження є процеси підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф».

Предметом дослідження є теоретико-методичні та науково-практичні основи розробки механізму оцінки, стимулювання та підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу в системі управління підприємством.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження слугували загальнонаукові та спеціальні методи економічної теорії, які базуються на системному підході, згідно з яким усі процеси аналізуються у взаємозалежності та взаємозв'язку. Дослідження ґрунтується на використанні таких методів, як: теоретичного узагальнення – для визначення наукових підходів щодо сутності поняття «конкурентоспроможність персоналу»; порівняльного аналізу та синтезу – для оцінки рівня конкурентоспроможності персоналу туристичних підприємств; експертні – для виявлення факторів впливу на конкурентоспроможність персоналу; економіко-статистичного аналізу, зокрема, ранжування та групування – для визначення груп та вагомості впливу факторів на результативність підприємств; графічні – для наочної ілюстрації та побудови схем і графіків стосовно предмету дослідження.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, Головного управління статистики в Одеській області, дані фінансової та статистичної звітності туристичного агентства «Жирафф», офіційного сайту підприємств, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, результати анкетних опитувань, особисті розробки автора.

Практичне значення одержаних результатів. Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф» будуть впроваджені в діяльність підприємства.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційні робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі розроблено теоретико-методичні основи формування та функціонування механізму оцінки, стимулювання та підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф». Систематизація наукових та практичних результатів дослідження дозволяють зробити такі висновки:

1. Конкурентоспроможність персоналу – здатність реалізації сукупності природних, освітніх, професійно-кваліфікаційних, ділових та моральних характеристик працівника у порівнянні з іншими працівниками, задля забезпечення ринкової потреби у якісній продукції та послугах, підвищення рівня конкурентоспроможності підприємства і забезпечення його конкурентних переваг.

2. Нами виявлені фактори, що впливають на формування конкурентоспроможності персоналу підприємства: зовнішні фактори (соціально-економічні умови розвитку країни, регіону та області; демографічна ситуація в країні, регіоні та області; державна політика у сфері трудових відносин; розвиток освіти, науки та техніки; попит та пропозиція робочої сили на ринку праці.); фактори, які визначаються рівнем підприємства (організація режиму праці та відпочинку, організація робочого місця та умов праці персоналу, оплата праці персоналу та її стимулювання, облік та оцінка результатів праці, підвищення рівня кваліфікації персоналу); особистісні фактори (розвиток особистих якостей; самоосвіта; самовдосконалення; самооцінка; фізичний та духовний розвиток працівника). Узагальнені нами фактори, які впливають на формування та підвищення конкурентоспроможності персоналу, є взаємопов'язаними, взаємодоповнюючими, та реалізація одних неможлива без функціонування інших.

3. Незважаючи на значну кількість думок щодо методів оцінки конкурентоспроможності персоналу існують загальні ознаки: по-перше,

більшість економістів для аналізу та оцінки конкурентоспроможності персоналу використовують якісні методи (експертна оцінка); по-друге, використовують методи бальної оцінки та ранжування; по-третє, за допомогою інтегрального показника оцінюється рівень конкурентоспроможності персоналу. Таким чином, запропоновані методи оцінки дозволяють визначити потенціальні та фактичні властивості працівників та їх спроможність до професійного розвитку.

4. Об'єктом дослідження є процеси підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф». Основні напрямки діяльності туристичного агентства «Жирафф»: пакетні тури; екскурсійні тури по Україні та закордоном; автобусні тури; літні та зимові табори, у тому числі мовні; корпоративні поїздки; паспортно-візова підтримка; страхування життя і автомобілів закордоном; авіапереліт (чарторні та регулярні); працевлаштування закордоном; круїзи; підготовка пакетів документів для проходження кордону в системі Безвіз. Постійно розвиваються нові напрямки діяльності. На даний момент туристичне агентство «Жирафф» активно просуває новий туристичний продукт - робота закордоном, а саме в Литві, Польщі, Фінляндії, Німеччині, Іспанії та Туреччині. Даний продукт є потенційно затребуваним, так як він дозволяє отримувати європейську зарплату і можливість ознайомлення з іноземною культурою. Управління персоналом в туристичному агентстві «Жирафф» здійснюють дві особи - директор і головний менеджер. На підприємстві «Жирафф» розроблено положення про надання категорії, оцінки та атестації персоналу. Це положення охоплює питання оцінки та атестації працівників, порядок проходження етапів атестації, присвоєння категорії.

5. Нами проведена оцінка конкурентоспроможності основного персоналу (менеджерів з продажу турів, менеджерів з візових консультацій, менеджерів по підбору авіаквитків та круїзів) туристичного агентства «Жирафф» та його основного конкурента «Поїхали з нами». Головна мета даного дослідження полягала у порівняльній оцінці ділових і професійних якостей, ініціативності, почуття відповідальності у менеджерів під час обслуговування з точки зору

споживача та розробленні відповідних рекомендацій. Конкурентоспроможність персоналу в туристичному агентстві ««Поїхали з нами» знаходиться більш на високому рівні, ніж у «Жираф». Але показники туристичного агентства «Жираф» знаходяться на середньому рівні і існує потреба в розробці заходів щодо підвищення конкурентоспроможності персоналу.

6. Нами проведено соціологічне дослідження ставлення персоналу туристичного підприємства «Жираф» до питань організації оцінювання їх професійної діяльності. Метою дослідження було визначити та проаналізувати основні напрямки системи оцінки персоналу на туристичного підприємства «Жираф» та відповідно потреби до подальшого вдосконалення оцінювання на підприємстві. 12 % опитуваних вважають, що оцінка персоналу на підприємстві є загальною для всіх категорій працівників на підприємстві, а 63 % — що оцінка є диференційованою залежно від особистих зв'язків працівника, диференціація оцінки залежно від особистих зв'язків працівника є «білою плямою» у системі менеджменту персоналу підприємства. Не є виваженою і сама шкала оцінок, яку використовують у традиційних оцінних методиках «Жираф». За кожним показником, що входить у той чи інший блок, передбачена п'ятибальна оцінна шкала. А це призводить до неможливості об'єктивно порівняти результати оцінки кількох людей. Тому найбільш оптимальним вважається застосування семибальної шкали оцінок. 52% респондентів вважають оцінку персоналу позитивним і бажаним явищем, але при цьому не слід оголошувати її результати, 22% опитуваних не бажають оцінки власної роботи на підприємстві, 17% вважають, що оцінку слід здійснювати, але оголошувати лише її позитивні результати. І лише 9% респондентів схиляються до думки, що оцінку персоналу слід здійснювати й інформувати кожного про сильні та слабкі сторони. Саме ці результати опитування підтверджують відносну слабкість системи організації оцінних процедур у системі персонального менеджменту на підприємстві «Жираф». Надзвичайно сильний психологічний опір працюючих оціночним системам персоналу є достатньо сильним гальмуючим фактором їх розвитку.

7. Нами пропонуються наступні напрями підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»: підготовка і навчання менеджерів туристичного агентства за напрямом медичного туризму; підвищення кваліфікації персоналу туристичного агентства «Жирафф» як напрям підвищення його конкурентоспроможності; удосконалення оцінки менеджерів туристичного агентства як засіб підвищення їх конкурентоспроможності. В результаті впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності персоналу «Жирафф» очікуваний дохід від реалізації туристичних послуг збільшиться на 497,304 тис. грн. або на 12%. Прогнозний показник прибутку від реалізації туристичних послуг за рахунок впроваджених заходів збільшиться на 60,23 тис. грн. За даних умов продуктивність праці зросте на 12%, а рентабельність реалізованої продукції збільшиться на 7,4 в.п. Рентабельність персоналу збільшиться на 16,52 тис. грн. на 1 особу або на 60,27%. Таким чином, враховуючи те, що ROI запропонованих заходів більше 100% (103,17%) та термін окупності інвестицій менший за 12 місяців, то запропоновані заходи підготовки і навчання менеджерів туристичного агентства за напрямом медичного туризму і підвищення кваліфікації є економічно ефективними туристичного агентства «Жирафф».

8. Розрахунки показали, що прогнозовані середні показники конкурентоспроможності персоналу туристичного підприємства «Жираф» після впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності персоналу зросли. Тому впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності персоналу «Жирафф» є доцільним кроком на шляху до збільшення прибутковості туристичних агентства

9. Підсумовуючи результати проведеного кореляційно-регресійного аналізу впливу виділених показників стимулювання, навчання та підвищення кваліфікації на чистий дохід від реалізації туристичних послуг «Жирафф» робимо висновок про те, що побудована модель є значущою. Критерії статистичної вірогідності і точності даних свідчать про рівень адекватності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Майстер Л.А. Поняття конкурентоспроможності персоналу та фактори його формування / Л.А. Майстер // Формування ринкових відносин в Україні. - 2014. - № 4. - С. 222-229.
2. Богиня Д. П. Концептуальні підходи до визначення конкурентоспроможності робочої сили на ринку праці / Д. П. Богиня // Україна: аспекти праці. – 2012. – № 6. – С. 4–10.
3. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудова відносини : підручник / О. А. Грішнова. – 6-те вид., оновлене. – Київ : Знання, 2014. – 390 с.
4. Нижник В. М. Конкурентоспроможність персоналу як складова забезпечення конкурентних переваг на ринку праці / В. М. Нижник, А. О. Левицька // Вісн. Хмельниц. нац. ун-ту. Економічні науки. – Хмельницький, 2015. – № 5, т. 1. – С. 86–89.
5. Семикіна М. В. Конкурентоспроможність у сфері праці: сутність та методологія визначення [Електронний ресурс] / М. В. Семикіна // Наук. пр. Кіровоград. нац. техн. ун-ту. Серія: Економічні науки. – Електрон. дані. – Кіровоград, 2013. – Вип. 15. – С. 11–20.
6. Смірнов О. О. Підвищення конкурентоспроможності персоналу промислових підприємств : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.07 /О. О. Смірнов ; НАН України, Ін-т демографії та соц. дослідж. – Київ, 2012. – 20 с.
7. Арапова О.М. Конкурентоспроможність персоналу та її значення у діяльності підприємства / О.М. Арапова, К.М. Горицька // Ефективна економіка. – 2015. - №7 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4203>
8. Ахромкін Є. М. Аналіз критеріїв конкурентоспроможності персоналу підприємств / Є. М. Ахромкін // Вісн. Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля. – Луганськ, 2012. – № 1, ч. 1. – С. 194–200.

9. Грошелева О. Г. Конкурентоспроможність управлінського персоналу вугільних шахт : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / О. Г. Грошелева ; Нац. гірн. ун-т. – Дніпропетровськ, 2014. – 20 с.

10. Коломієць В. М. Механізм розвитку конкурентоспроможності персоналу підприємства [Електронний ресурс] / В. М. Коломієць // Економічний вісник Національного гірничого університету. – Електрон. дані. – 2012. – № 1. – С. 77–83.

11. Колот А. М. Мотивація персоналу / А. М. Колот, С. О. Цимбалюк ; Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана». – Київ : КНЕУ, 2014. – 397 с.

12. Семикіна М. В. Конкурентоспроможність у сфері праці: сутність та методологія визначення [Електронний ресурс] / М. В. Семикіна // Наук. пр. Кіровоград. нац. техн. ун-ту. Серія: Економічні науки. – Електрон. дані. – Кіровоград, 2014. – Вип. 15. – С. 11–20.

13. Славгородська О. Ю. Класифікація конкурентних переваг персоналу підприємства / О. Ю. Славгородська, В. Г. Щербак // Наукові праці ДонНТУ. Серія: Економічна. – 2015. – № 8. – С. 94–101.

14. Смірнов О. О. Діагностика конкурентоспроможності персоналу в системі управління інноваційною діяльністю підприємства / О. О. Смірнов // Вісн. Нац. ун-ту «Львів. політехніка». – Львів, 2016. – № 579. – С. 566–572.

15. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью организации : учебник / Р. А. Фатхутдинов. – 3-е изд. испр., доп. – М. : Эксмо, 2011. – 544 с.

16. Хлопова Т. В. Развитие трудового потенциала и конкурентоспособность работников в современных условиях. Методология и практика исследования / Т. В. Хлопова. – Иркутск : БГУЭП, 2012. – 217 с.

17. Цветкова І. І. Конкурентоспроможність персоналу: сутність та місце у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства / І. І. Цветкова // Культура народів Причорномор'я. – 2015. – № 88. – С. 119–125.

18. Швець І. Методика оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства / І. Швець, Г. Мариконь – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/33927/29Shvets.pdf?sequence=1>.

19. Фатхутдинов Р. А. Стратегический менеджмент: Учебник. – 7-е изд., испр. и доп. / Р.А. Фатхутдинов, М.: Дело, 2005. – С. 168-169.

20. Шабурова А. В. Механизм воспроизводства трудового потенциала и его влияние на конкурентоспособность работника : автореф. ... дис. канд. экон. наук : 08.00.00 / Шабурова Аэлита Владимировна ; Новосибир. гос. технич. ун-т. – Новосибирск, 2014. – 20 с.

21. Майстер Л.А. Механізм підвищення конкурентоспроможності персоналу підприємства: автореферат дис...канд.екон.наук / Л.А. Майстер; 08.00.04 - економіка та упр. підприємствами (за видами екон. діяльн.). – Хмельницький : ХНУ, 2015. – 21 с.

22. Бучинська Т.В. Конкурентоспроможність персоналу як основний чинник підвищення ефективності діяльності підприємства / Т.В. Бучинська // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. - 2016. - Вип. 10(1). - С. 74-77.

23. Данкер К.А. Актуальные методы оценки конкурентоспособности персонала /К.А. Данкер [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://meps.econ.vsu.ru/meps/article/view/361>

24. Климчук А.О. Вплив факторів на формування та підвищення конкурентоспроможності персоналу підприємства / А.О. Климчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2016.- Випуск 7, частина 2. – С. 6 – 9.

25. Богиня Д.П. Конкурентоспроможність робочої сили в системі соціально-трудових відносин: [монографія] / Д.П. Богиня, Г.Т. Куліков, Л.С. Лісогор; НАН України, Ін-т економіки. – К.: Ін-т економіки, 2012. – 213 с .

26. Богиня Д.П. Основи економіки праці: [навч. посібник] / Д.П. Богиня, О.А. Грішнова. – К.: Знання-Прес, 2011. – 276 с.
27. Глевацька Н.М. Стратегія забезпечення зростання конкурентоспроможності робочої сили на підприємстві / Н.М. Глевацька // Управління людськими ресурсами: проблеми теорії та практики. – К.: КНЕУ, 2014. – С. 25–30.
28. Крисин Л.П. Толковый словарь иноязычных слов / Л.П. Крысин. – М.: ЭКСМО, 2013. – 944 с.
29. Данюк В.М. Менеджмент персоналу: [навч. посібник] / В.М. Данюк, В.М. Петюк, С.О. Цимбалюк; за заг. ред. В.М. Данюка, В.М. Петюха. – 2 -ге вид. – К.: КНЕУ, 2012. – 98 с.
30. Семикіна М.В. Мотивація конкурентоспроможної праці: теорія і практика регулювання: [монографія] / М.В. Семикіна. – Кіровоград: Пік, 2013. – 426 с.
31. Славгородська О.Ю. Класифікація конкурентних переваг персоналу підприємства / О.Ю. Славгородська, В.Г. Щербак // Наукові праці ДонНТУ. Серія «Економіка». – 2012. – № 8. – С. 94–101.
32. Хлопова Т.В. Трудовой потенциал и конкурентоспособность работников / Т.В. Хлопова. – Иркутск: БГУЭП, 2013. – 159 с.
33. Шатохин А.Г. Конкурентоспособность работников на рынке труда: автореф. дис. ... канд. экон. наук: спец. 08.00.01 / А.Г. Шатохин; Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль, 2012. – 19 с.
34. Коломієць В.М. Розвиток конкурентоспроможності персоналу машинобудівних підприємств/ В.М. Коломієць: Автореферат. – Запоріжжя, 2012. – 16 с.
35. Цветкова І.І. Підвищення конкурентоспроможності персоналу підприємства : дис... канд. наук: 08.00.04. – Сімферополь, 2011. – 250 с.
36. Лопушинська О.В. Концептуальні підходи до оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства / О.В. Лопушинська //

// Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. - 2014. - Вип. 20(2). - С. 75-81.

37. Миляева Л.Г. Кадровая политика предприятий: трансформация приоритетов, анализ, опыт эффективной реализации // Проблемы, успехи и трудности переходной экономики (опыт России и Беларуси) / Под ред. М.А. Портного. – М.: МОНФ, 2012. – С. 165-191.

38. Семикіна М.В. Мотивація конкурентоспроможної праці: теорія і практика регулювання. – Кіровоград: ПіК, 2011. – 426 с.

39. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту / О.Оливко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2015. - № 2. - С. 58–63.

40. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія /Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. — 728 с.

41. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме / Л. В. Баумгартен. – М. : Академия, 2013. — 304 с.

42. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах / С. Мельниченко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2012. - № 1. - С. 24-33.

43. Шульгіна Л. М. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах України / Л.М. Шульгіна // Університетські наукові записки. – 2013. – № 4 (16). – С. 375–382.

44. Бедрадіна Г.К. Місце оцінювання в системі управління якістю на туристичних підприємствах / Г.К. Бедрадіна // Мукачівський державний університет. – 2016. - №5. – С. 130 – 136.

45. Шаповал М.І. Менеджмент якості : [підручник] / М.І. Шаповал. – К. : Знання, КОО, 2012. – 475 с.

46. Управління якістю туристичних послуг : [опорний конспект лекцій] / Укл. Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. – К. : КНТЕУ, 2009. – 107 с.

47. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі : [підручник] / Н.Є. Кудла. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 328 с.
48. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі : [монографія] / С.В. Мельниченко, К.А. Шеєнкова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. університет, 2015. – 264 с.
49. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (чинний від 01.01.2008). – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с.
50. Василенко В.О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : [навч. посіб.] / В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. – К. : Освіта, 2012. – 508 с.
51. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг : [навч. посіб.] / В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
52. Орлов А.В. Менеджмент: учеб. / А.И. Орлов. - М.: Смарагд, 2014. - 298 с.
53. Близнюк А.С. Оцінка якості туристичних послуг у сучасних економічних умовах / А.С. Близнюк // Економіка та держава. - 2013. - № 2. - С. 97-99.
54. Гонтаржевська Л. І. Ринок туристичних послуг в Україні: навчальний посібник / Донецький ін_т туристичного бізнесу. — Донецьк: Східний видавничий дім, 2012. — 180 с.
55. Бедрадіна Г.К. Визначення рівня якості менеджменту на туристичному підприємстві / Г.К. Бедрадіна // Наукові праці МАУП. – Київ, 2011. - Випуск №1 (28). – С. 113-118.
56. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 88 с.

57. Горбач А. Якість туристичних послуг: особливості та чинники впливу / А. Горбач // Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами» (м. Луцьк, 8.12.2016 р.) - Луцьк: Луцький НТУ, 2016. - Ч.1. - 476 с. - С.91-94.

58. Бігдан М.Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М. Г. Бігдан, Ю. Ю. Карлик // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - № 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2012_2_4

59. Хімічева Г.І. Удосконалення методики оцінки якості та безпеки туристичних послуг / / Г. І. Хімічева, Я. І. Шеховцова // Вісник Нац. техн. ун-ту "ХПІ" : зб. наук. пр. Темат. вип. Нові рішення в сучасних технологіях. – Харків : НТУ "ХПІ". – 2014. – № 26 (1069). – С. 116-120.

60. Кривобрець М.М. Інструменти підвищення якості туристичних послуг / М.М. Кривобрець // Ефективна економіка. – 2017. – №1. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5382>

61. Бедрадін Г.К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г.К. Бедрадін, В.Г. Герасименко // Экономика Крыма. - 2010. - №1 (30). - С. 178-183.

62. Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП. - 2014. - Вип. 1. - С. 134-138.

63. ISO – International Organization for Standardization [Electronic resource]. – Mode of access : www.iso.org/

64. UNWTO World Tourism Organization [Electronic resource]. – Mode of access :<http://www.unwto.org/>

65. Охота В. І. Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії / В.І. Охота // Бізнес Інформ. - 2014. - № 9. - С. 195-199.