

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту

Пояснювальна записка

до дипломної роботи

магістра

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему «Удосконалення управління персоналом підприємства
сфери послуг на основі системного підходу»

Виконав: студент VI курсу, групи ФЕУ-518
напряму підготовки (спеціальності)

073 Менеджмент

(шифр і назва напряму підготовки, спеціальності)

Куковицька К.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник Панкова А.Ю.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Вороніна Н.М.

(прізвище та ініціали)

Запоріжжя – 2019 року

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 Національний університет «Запорізька політехніка»
 (повне найменування закладу вищої освіти)

факультет ЕТЧ ФЕЧ

менеджмент

вищої освіти магістр

спеціальність 073 Менеджмент

(код і найменування)

програма (спеціалізація) менеджмент організації і адміністрування

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри д. е. н., проф.

Лукіна Л. В.

« 10 » 12 2019 року

З А В Д А Н Н Я

НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

Прізвище, ім'я, по батькові Луківська Катерина Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема проекту (роботи) Удосконалення управління персоналом підприємства сфери послуг на основі системного підходу.

Назва проекту (роботи) Лісова Ірина Юріївна к. е. н., доц.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Відомості наказом закладу вищої освіти від « 14 » листопада 2019 року № 391

Термін подання студентом проекту (роботи) _____


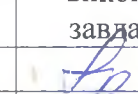


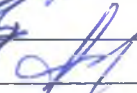



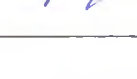

Вхідні дані до проекту (роботи) Методичні підручники, наукові статті, статистичні дані та статистичні звіти управління ПАТ „Луга-Україна“ удосконалення управління персоналом підприємства сфери послуг на основі системного підходу.

Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розв'язати) Розглянуто теоретичні основи управління персоналом як підсистемою функціонування менеджменту підприємства сфери послуг, проведено аналіз управління персоналом ПАТ „Луга-Україна“ на основі системного підходу.

Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

таблиць, 8 рисунків, 1 додаток, 74 джерел

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконав завдання
I	к. е. н., доц. Ісачкова Т. Ю.		
II	к. е. н., доц. Ісачкова Т. Ю.		
III	к. е. н., доц. Ісачкова Т. Ю.		
IV	к. т. в. е. н. Косовська С. М.		
V	к. е. н., доц. Ісачкова Т. Ю.		

7. Дата видачі завдання « _____ » _____ 20__ року.

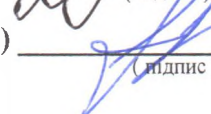
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Прим.
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання магістерської роботи та методики її виконання	01.03.2019	
2	Вибір теми	15.03.2019	
3	Затвердження переліку тем магістерських робіт на кафедрі	15.03.2019	
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	Постійно	
5	Наказ Ректора ЗНТУ про затвердження тем магістерських робіт		
6	Видача завдання до магістерської роботи	15.03.2019	
7	Розробка робочого плану магістерської роботи за узгодженням з науковим керівником	29.03.2019	
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	31.05.2019	
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	20.09.2019	
10	Написання 3 та 4 розділів та представлення їх на кафедру в друкованому вигляді та чорнового варіанту роботи в цілому	11.10.2019	
11	Нормоконтроль	25.10.2019	
12	Попередньої захист магістерської роботи	01.11.2019	
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистовому оформленні	22.11.2019	
14	Захист магістерської роботи перед ЕК	18-19.12.2019	

Студент(ка)


(підпис)Ісачкова Т. Ю.
(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи)


(підпис)Ісачкова Т. Ю.
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота на тему «Удосконалення управління персоналом підприємства сфери послуг на основі системного підходу» містить 126 сторінок друкованого тексту, 16 таблиць, 8 рисунків, 1 додаток, 77 джерел.

Об'єкт дослідження – процес організації ефективного управління персоналом на підприємстві сфери послуг на основі системного підходу. Предмет дослідження – методи управління персоналом на підприємстві сфери послуг. Мета роботи – удосконалити управління персоналом на підприємстві сфери послуг на основі системного підходу.

Методи дослідження – аналіз, синтез, групування, порівняння, узагальнення, економіко-статистичний, графічний, описовий.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному: запропоновані шляхи та напрями вдосконалення системи управління персоналом, які можна використати і для поліпшення якості туристських послуг й на інших туристичних фірмах в Україні.

Шляхом вирішення проблеми неефективного використання персоналу є удосконалення методів управління персоналом. В роботі викладені:

1. Управління персоналом як підсистема загального менеджменту підприємства сфери послуг;
2. Організація ефективного управління персоналом на підприємстві сфери послуг на основі системного підходу;
3. Пропозиції щодо удосконалення управління персоналом в туристичній фірмі ТОВ «Турал-Україна».

ПЕРСОНАЛ, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ, ТУРИСТИЧНА ГАЛУЗЬ, ТУРИСТИЧНЕ ПІДПРИЄМСТВО, МЕНЕДЖЕР, ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ, МОТИВАЦІЯ, МЕХАНІЗМ, МЕНЕДЖМЕНТ, СИСТЕМНИЙ ПІДХІД.

ЗМІСТ

Завдання на магістерську роботу	2
Реферат	4
Зміст	5
Вступ	7
Розділ 1. Теоретичні основи управління персоналом як підсистеми загального менеджменту підприємства сфери послуг	10
1.1. Цілі, завдання та принципи управління персоналом організації	10
1.2. Функції та методи управління персоналом	19
1.3. Підходи до управління персоналом у туристичній галузі	30
Висновки до розділу 1	40
Розділ 2. Аналіз управління персоналом ТОВ «Турал-Україна» на основі системного підходу	42
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства	42
2.2. Аналіз системи управління персоналом туристичної фірми	50
2.3. Оцінка ефективності управління персоналом туристичного підприємства	55
Висновки до розділу 2	69
Розділ 3. Удосконалення управління персоналом в туристичній фірмі ТОВ «Турал-Україна»	71
3.1. Шляхи удосконалення мотиваційного механізму на підприємстві	71
3.2. Навчання персоналу як спосіб підвищення ефективності його роботи	79
3.3. Вдосконалення методів оцінки професійних якостей менеджерів з продажів	87
Висновки до розділу 3	93
4. Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях	95
4.1. Аналіз потенційних небезпек	95
4.2. Заходи щодо забезпечення безпеки	97
4.3. Заходи з виробничої санітарії і гігієни праці	100

4.4. Заходи безпеки у надзвичайних ситуаціях	105
4.4.1 Заходи з пожежної безпеки	105
4.4.2 Порядок проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт	107
Висновки до розділу 4	111
Висновки	112
Список використаних джерел	115
Додатки	123
Додаток А	124

ВСТУП

Актуальність теми. Зважаючи на прискорений розвиток науково-технічного прогресу, швидке старіння професійних знань та навичок, швидкість змін як у зовнішньому, так і в внутрішньому середовищі фірми вимагає від фірми прискореного процесу адаптації та реагування на них. В такому випадку, компанії, які мають за мету не лише виживання в умовах постійно зростаючої конкуренції, але й підтримання стійкого конкурентного положення на ринку, мають віддавати розвитку системи професійного оцінювання персоналу та його мотивації пріоритетні положення.

Головне завдання організації управління персоналом – створити працівникам комфортні умови для реалізації своїх можливостей, тим самим підвищити ефективність його роботи. Правильний відбір кадрів, професійна оцінка, підвищення мотивації працівників та навчання мають на меті підвищення конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг в Україні.

Виходячи з вищезазначеного, істотно зростає необхідність теоретичного обґрунтування, розробки методичних основ та інструментарію організації ефективності управління персоналом на туристичному підприємстві.

Питанням управління персоналу присвячені наукові дослідження і публікації багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених: О.В. Бойко, А.М. Вітвицької, Н.Г. Казмирчук-Плащини, А.М. Колота, Н.О. Мазур, І.Ф. Кошелупова, Г.Т. Куликова та ін.

Актуальність даної проблеми для туристичних підприємств, її теоретичне і практичне значення зумовили цілі і задачі дослідження.

Мета і завдання дослідження. Мета написання роботи – удосконалення управління персоналом на підприємстві сфери послуг на основі системного підходу.

Об'єкт дослідження – процес організації ефективного управління персоналом на підприємстві сфери послуг на основі системного підходу.

Предмет дослідження – методи управління персоналом на підприємстві сфери послуг.

Відповідно до мети роботи поставлені наступні завдання: :

- досліджено особливості управління персоналом на підприємстві сфери послуг;
- обґрунтовано цілі, завдання та принципи управління персоналом організації;
- розглянуто функції та методи управління персоналом;
- досліджено організацію ефективного управління персоналом на підприємстві сфери послуг на основі системного підходу;
- проаналізовано систему управління персоналом туристичної фірми ТОВ «Турал-Україна»;
- оцінено ефективність управління персоналом ТОВ «Турал-Україна»;
- запропоновано шляхи удосконалення мотиваційного механізму;
- розглянуто навчання персоналу як спосіб підвищення ефективності його роботи;
- вдосконалено методи оцінки професійних якостей менеджерів з продажу на ТОВ «Турал-Україна»;
- розглянуто питання охорони праці та безпеки в надзвичайних ситуаціях.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою магістерської роботи послужили класичні і сучасні дослідження вітчизняних і зарубіжних авторів в області вивчення питань менеджменту і управління персоналом підприємств туризму. При складанні організаційно-економічної характеристики підприємства – економіко-статистичні методи. Для обґрунтування вибору пропозицій щодо удосконалення управління персоналом в туристичній фірмі ТОВ «Турал-Україна» – методи експертних оцінок.

У процесі дослідження застосовувалися наступні методи: аналіз, синтез, групування, порівняння, узагальнення, економіко-статистичний, графічний, описовий.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному: запропоновані шляхи та напрями вдосконалення системи управління персоналом, які можна використати і для поліпшення якості туристських послуг й на інших туристичних фірмах в Україні.

Практична значимість дослідження полягає в тому, що матеріали магістерської роботи можуть бути використані туристичною фірмою ТОВ «Турал-Україна» для вдосконалення роботи персоналу, а саме менеджерів з продажу туристичного продукту, а також будь-якими українськими туристичними фірмами для організації ефективного управління персоналом.

Інформаційною базою дослідження є роботи вітчизняних і зарубіжних вчених і фахівців з управління зовнішньоекономічною діяльністю машинобудівного підприємства, статистична й економічна звітність підприємства, результати власних досліджень і спостережень.

Апробація результатів дослідження. За результатами дослідження опубліковано дві наукові праці обсягом 0,25 др. арк.: тези-доповіді:

1. Куковицька К.С., Бут Т.В. «Організаційне забезпечення реалізації маркетингової стратегії підприємства туристичної галузі» // VIII міжнародна науково-практична інтернет-конф. «Сучасний рух науки», 3-4 жовтня 2019 р. Дніпро, 2019. Т.1. 752 с.

2. Куковицька К.С., Бут Т.В. Організаційні питання створення туристичних кластерів в регіоні // Тиждень науки: матеріали наук.-практ. конф., 15–19 квітн. 2019 р. тези доп. Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. С. 242—244.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи складає 126 сторінок друкованого тексту, 16 таблиць, 8 рисунків, 1 додаток. Список використаних джерел нараховує 77 найменувань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: учеб. пособие. М.: Аспект Пресс, 2001. 464 с.
2. Бабчинська О.І. Самоменеджмент як засіб покращення ефективної управлінської праці туристичного підприємства // Науковий вісник ХДУ. Економічні науки. 2014. № 9(3). С. 64—68.
3. Бейдик О.О. Словник-довідник з географії туризму, рекреації та рекреаційної географії. К.: Палітра, 1997. 130 с.
4. Бігдан М.Г., Карлик Ю.Ю. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом // Економіка. Управління. Інновації. 2012. №2 (8). С. 179—182.
5. Бут Т.В., Мамотенко Д.Ю. Перспективні напрямки підвищення туристичної привабливості регіонів України // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Режим доступу до ресурсу: <http://www.easterneurope-bm.in.ua/index.php/19-2019-ukr> 2019. № 2(19). С. 218—229.
6. Войнаренко М. П., Юр'єва А.В. Механізм стимулювання праці в туристичній сфері України // Вісник ДІТБ. 2009. № 13. С. 26—31.
7. Войнаренко М.П. Формування якості праці в контексті трансформацій трудового потенціалу: матеріали міжнар. наук. конф. «Розвиток продуктивних сил України: від В.І. Вернадського до сьогодення», (Київ, 20 березня 2009 р.) / РВПС України НАН України: К.: РВПС України НАН України, 2009. Ч. 2. С. 76—79.
8. Герасименко В.Г. Тенденции развития мирового туристического рынка // Науковий вісник ОДЕУ. 2007. № 12 (49). С. 3—14.
9. Герчиков В.И. Мотивация, стимулирование и оплата труда персонала. М.: Изд-во ГУ-ВШЭ, 2003. 326 с.
10. Гладій М.В. Регіональний менеджмент і моніторинг. Львів: ІРД НАН України, 2008. 67 с.
11. Глівенко С.В. Економічне прогнозування: навч. посіб. Суми: Університетська книга, 2001. 207 с.

12. Глушко, В. Теоретичні засади стратегічного аналізу просування туристичних послуг // Вісник КНТЕУ. Київ, 2017. № 6(116). С. 90—99.
13. Гнатюк Н.В. Кластери зеленого туризму об'єднують людей та регіони // Економіст. 2008. № 10. С. 18—20.
14. Голиков А.П. Вступ до економічної та соціальної географії. К.: Либідь, 2006. 320 с.
15. Горбылева З.М. Экономика туризма. Минск: БГЭУ. 2004. 478 с.
16. Гудзь П.В. Економічні проблеми розвитку курортно-рекреаційних територій. Донецьк: ТОВ «Юго-Восток». 2001. 269 с.
17. Дмитриева О.Г. Региональная экономическая диагностика. СПб., 2002. 272 с.
18. Доценко А.І. Регіональне розселення: проблеми та перспективи. К.: Наукова думка, 2004. 196 с.
19. Егоршин А.П. Управление персоналом. Новгород: НиМБ, 2007. 607 с.
20. Євдокименко В.А. Регіональні фактори розвитку туризму // матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. «Туризм в Україні: економіка та культура». К.: КМ Трейдінг. 2008. Ч. 1. С. 19—22.
21. Забалдіна Ю.Б. Типологія регіональних ринків туристичних послуг України // Формування ринкових відносин в Україні. 2005. № 4 (47). С. 125—130.
22. Заболоцька Р.О. Світовий ринок послуг. К.: Знання України, 2003. 280 с.
23. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: Организация деятельности: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. 256 с.
24. Карась Л.В. Управленческая диагностика – основа совершенствования менеджмента // Проблемы теории и практики управления. – 2006. № 6. С. 78—83.
25. Квартальнов В.А. Туризм. М.: Финансы и статистика, 2010. 320 с.
26. Когут А.Є. Регіональний соціально-економічний моніторинг // Регіони. 2012. № 1. С. 21—25.

27. Коліщак В.Б. Влада завжди готова підтримати та прийти на допомогу ініціативним підприємцям // Економіст. 2008. № 10. С. 12 —13.
28. Колот А.М. Мотивація персоналу. К.: КНЕУ, 2006. 340 с.
29. Коніщева Н.Й. Управління логістичною діяльністю туристичних підприємств: уточнення термінології // Вісник ДІТБ. 2006. № 10. С. 47—57.
30. Коротков Э.М. Исследование систем управления. М.: Инфра-М, 2013. 175 с.
31. Крушельницька О.В. Управління персоналом: навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 308 с.
32. Куковицька К.С., Бут Т.В. «Організаційне забезпечення реалізації маркетингової стратегії підприємства туристичної галузі» // VIII міжнародна науково-практична інтернет-конф. «Сучасний рух науки», 3-4 жовтня 2019 р. Дніпро, 2019. Т.1. 752 с.
33. Куковицька К.С., Бут Т.В. Організаційні питання створення туристичних кластерів в регіоні // Тиждень науки: матеріали наук.-практ. конф., 15–19 квітн. 2019 р. тези доп. Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. С. 242—244.
34. Косар Н., Кульо Н. Дослідження розвитку туризму в умовах кризи // Актуальні проблеми економіки. 2016. №2 (176), С. 115—125.
35. Куковицька К.С., Бут Т.В. «Організаційне забезпечення реалізації маркетингової стратегії підприємства туристичної галузі» // VIII міжнародна науково-практична інтернет-конф. «Сучасний рух науки», 3-4 жовтня 2019 р. Дніпро, 2019. Т.1. 752 с.
36. Куковицька К.С., Бут Т.В. Організаційні питання створення туристичних кластерів в регіоні // Тиждень науки: матеріали наук.-практ. конф., 15–19 квітн. 2019 р. тези доп. Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. С. 242—244.
37. Куликов Г.Т. Мотивация труда наемных работников: монографія. К.: Институт экономики НАН Украины, 2002. 339 с.
38. Лич В.М. Трудовий потенціал: теорія та практика відтворення. К.: Науковий світ, 2003. 314 с.
39. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). К.: Альтпрес, 2003. 436 с.

40. Мальська М. П., Бордун О.Ю. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2013. 234 с.
41. Марченко О.А. Кадровий менеджмент та мотивація персоналу працівників туристичних підприємств // Агросвіт. 2016. № 11. С. 7—11.
42. Мезенцев К.В. Регіональне прогнозування соціально-економічного розвитку. К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2004. 82 .
43. Методичні рекомендації з дисципліни «Управління персоналом» для студентів галузі знань 1401 – «Сфера обслуговування», напрям підготовки: 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа» факультету туризму і міжнародних комунікацій УжНУ / М. М. Попик. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2019. 32 с.
44. Мумладзе Р.Г. Экономика и социология труда. М.: КНОРУС, 2007. 238 с.
45. Мамутова М. В., Димеденко И. В. Экономический механизм функционирования туристической индустрии в условиях глобализации экономики // Прометей: региональный сб.науч.тр. по экономике. – Донецк: ООО «Юго-Восток, ЛТД», 2002. - Вып. 3 (9). – С. 40-50.
46. Нижник В.М. Факторно-критеріальна оцінка витрат і результатів діяльності підприємств за умов ринку // Економіка: проблеми теорії та практики. 2002. № 126. С. 22—27.
47. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 860 с.
48. Пестушко В. М. Український туризм у контексті глобалізації: сучасний стан і перспективи // Географія та основи економіки. 2015. № 7. – С. 257—265.
49. Петюх В.М. Управління персоналом: Навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни. – К.: КНЕУ, 2009. 345 с.
50. Погуда Н.В., Розметова О.Г. Сучасний стан туристичного ринку України: оцінка та перспективи розвитку // Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». Режим доступу до сайту: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2018/59.pdf. 2018. № 10. С. 1—14.

51. Подмарков В.Г. Методологические аспекты стимулирования и мотивации труда // Вопросы философии. 2009. № 5. С. 16—21.
52. Пономаренко О.М. Системні методи в економіці, менеджменті, бізнесі. К.: Основи, 2007. 390 с.
53. Ровенська В.В. Шишкова Н.С. Особливості управління персоналом у туристичній галузі України // Приазовський економічний вісник. 2019. № 3(14). С. 222—229.
54. Ревинский И.А. Поведение фирмы на рынке услуг. Туризм и путешествия. Новосибирск, 2001. 304 с.
55. Ручка А.А. Стимулирование и мотивация труда на промышленном предприятии. К.: Наукова думка, 2008. 224 с.
56. Савицька Г.В. Економічний аналіз діяльності підприємства. К.: Знання, 2005. 125 с.
57. Савченко В.А. Управління розвитком персоналу: Навч. посібник. КНЕУ, 2002. 235 с.
58. Січка І.І. Аналіз особливостей та розвитку туристичного ринку України. Електронне наукове фахове видання Мукачівського державного університету «Економіка та суспільство». 2016. № 7. С. 158—162. Режим доступу до ресурсу: http://economyandsociety.in.ua/journal/7_ukr/7_2016.pdf.
59. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М.: Соцэкгиз, 2002. 684 с.
60. Сокол Т.Г. Основи туризмознавства: навч. посіб. К.: Ред Лайн, 2009. 77 с.
61. Стеченко Д.М. Розміщення продуктивних сил і регіоналістика: навч. посіб. – К.: Вікар, 2001. 377 с.
62. Трегулова І. П. Система управління персоналом підприємств і організацій туристичного бізнесу // Торгівля і ринок України: темат.зб.наук.пр. Донецьк: ДонДУЕТ. 2005. Вип.20. С. 128—133.
63. Тельнов А.С. Інноваційна активність персоналу як передумова високої якості праці // Університетські наукові записки ХНУ. 2007. № 1 (21). С. 330—335.

64. Темный Ю.В. Введение в экономику туризма. М.: Советский спорт, 2001. 184 с.
65. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Бойко М.Г. Туристські дестинації (теорія управління, бренд): монографія. заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 347 с.
66. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Бойко М.Г. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія. К.: КНТЕУ, 2010. 596 с.
67. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: моногр. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 537 с.
68. Уманський О.М., Сумцов В.Г., Гордієнко В.Д. Соціально-трудові відносини: Навчальний посібник. Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2003.
69. Фролова Г.І., Фролова В.Ю. Організаційні засади маркетингових досліджень у сфері туризму // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. 2014. №3. С. 52—56.
70. Чернов В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристический бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 686 с.
71. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. К.: Атіка, 2016. 264 с.
72. Шевченко А.В., Сава Є.В. Особливості сучасного стану розвитку туристичних послуг в Україні // Економіка та управління національним господарством. Мукачєво, 2018. № 5(67). С. 45—50.
73. Шелдрейк Джон. Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации. СПб.: Питер, 2001. 451 с.
74. Шиборщ К.С. Бизнес-диагностика деятельности предприятия // Рынок ценных бумаг. 2009. № 16. С. 30—33.
75. Шульгіна Л.М. Роль деяких видів суміжників у створенні якісного туристичного продукту // Економіст. 2005. № 2. С. 64—67.
76. Щербина А.М. Оцінювання ефективності менеджменту персоналом туристичних підприємств: дис. ... доктора ек. наук: 08.00.04. Херсон, 2015. 199с.
77. Lukash, O. A., & Kulynych, I. A. (2012). Problemi rozvitku turizmu v Ukraїni ta naprâmi їh viriřennâ. In Ekonomični problemi stalogo rozvitku (Vol. 2, pp.

1 02-104). Sumy: SumDU.