

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет магістерської підготовки
Кафедра публічного управління та
менеджменту природоохоронної
діяльності

Магістерська кваліфікаційна робота

на тему: Дослідження механізму здійснення управління якістю
наданих послуг організації

Виконав студент 2 курсу групи ММО- 18
спеціальності 073 Менеджмент
Джуманазаров Ходжабай

Керівник ст. викладач
Єгоращенко Ірина Валентинівна

Консультант зав. каф., к.е.н., доцент
Павленко Олена Пантеліївна

Рецензент ОДЕКУ к.е.н., доцент
Арестов Сергій Вікторович

Одеса 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Магістерської підготовки
Кафедра публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 073 Менеджмент
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Павленко О.П.

“ 28 ” жовтня 2019 року

**З А В Д А Н Н Я
НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Джуманазарову Ходжабаю

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Дослідження механізму здійснення управління якістю наданих послуг організації

керівник роботи Єгоращенко Ірина Валентинівна, ст. викладач
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “18” жовтня 2019 року №235-С

2. Строк подання студентом роботи 09 грудня 2019 р.

3. Вихідні дані до роботи підручники, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, у яких висвітлюються методологічні основи здійснення управління якістю наданням послуг, офіційні інформаційно-статистичні та нормативно-правові матеріали, міжнародні та національні стандарти якості обслуговування, матеріали сайтів мережі Інтернет.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні аспекти формування механізму управління якістю наданих послуг організації

2. Дослідження механізму здійснення управління якістю наданих послуг на МКП «Хмельницькводоканал»

3. Напрями підвищення ефективності здійснення управління якістю наданих послуг на МКП «Хмельницькводоканал»

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

1. Структура основних фондів МКП «Хмельницькводоканал»

2. Динаміка кадрового забезпечення та використання персоналу МКП «Хмельницькводоканал» у 2014-2018 рр.

3. Динаміка обсягу та структури наданих послуг у МКП «Хмельницькводоканал» у 2014-2018 рр.

4. Структура системи надання послуг на МКП «Хмельницькводоканал»

5. Характеристика впливу макросередовища МКП «Хмельницькводоканал»

6. Характеристика впливу мікросередовища МКП «Хмельницькводоканал»

7. Матриця SWOT-аналізу для МКП «Хмельницькводоканал»

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
	Павленко О.П.		

7. Дата видачі завдання 28 жовтня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1.	Робота з літературними джерелами	28.10.19-03.11.19	74	добре
2.	Робота на розділом 1 «Теоретичні аспекти формування механізму управління якістю наданих послуг організації»	04.11.19-13.11.19	74	добре
3.	Робота над розділом 2 «Дослідження механізму здійснення управління якістю наданих послуг на МКП «Хмельницькводоканал»»	14.11.19-23.11.19	74	добре
4.	Рубіжна атестація	18.11.19-23.11.19	74	добре
5.	Робота над розділом 3 «Напрями підвищення ефективності здійснення управління якістю наданих послуг на МКП «Хмельницькводоканал»»	24.11.19-06.12.19	74	добре
6.	Оформлення роботи	06.12.19-09.12.19	74	добре
7.	Здача роботи на кафедру	09.12.19		
8.	Перевірка на плагіат	09.12.19-12.12.19		
	Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)		74	добре

Студент Джуманазаров Х.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи Єгоращенко І.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Магістерська кваліфікаційна робота на тему «Дослідження механізму здійснення управління якістю наданих послуг організації (на прикладі МКП «Хмельницькводоканал»)»

Джуманазаров Ходжабай

Актуальність теми. Формування та становлення економіки послуг в Україні – це неминучий процес, властивий всім країнам світу, об'єктивно обумовлений розвитком продуктивних сил, підвищенням ефективності матеріального виробництва і зміною системи суспільних потреб, які на певному етапі розвитку виходять за межі, що задовольняються виробництвом речей. У зв'язку з цим, виникла необхідність осмислення і уточнення сутності поняття «послуга» як економічної категорії для виявлення специфіки її функціонування, особливостей менеджменту, достовірності обліку.

Мета і задачі дослідження. Метою даного дослідження є поглиблення теоретичних та практичних засад системи управління якістю надання послуг організацією.

Досягнення визначеної мети зумовило необхідність послідовного розв'язання таких завдань:

- охарактеризувати сутність та особливості управління послугами у формуванні стратегії розвитку підприємства;
- вивчити зарубіжний досвід здійснення управління якістю наданих послуг;
- проаналізувати основні техніко-економічні показники діяльності МКП «Хмельницькводоканал»;
- дослідити основні складові системи надання послуг на підприємстві;
- оцінити організацію управління якістю надання послуг на МКП «Хмельницькводоканал»;
- визначити напрямки розвитку стратегічного управління на підприємстві;
- дослідити формування базової стратегії для здійснення ефективного управління якістю наданих послуг на МКП «Хмельницькводоканал».

Об'єктом магістерської роботи є діяльність МКП «Хмельницькводоканал».

Предметом дослідження складають сукупність соціальних, економічних, організаційно-правових відносин, що впливають на формування системи управління якістю наданням послуг в організації.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети використовувались різні методи дослідження: групування, системний підхід, метод структурно-логічного групування (побудова структурно-логічних моделей), індексний, порівняльний, економіко-статистичний метод, нормативний та інші методи.

Інформаційно-довідковою базою дослідження стали підручники, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, у яких висвітлюються методологічні основи здійснення управління якістю наданням послуг, офіційні інформаційно-статистичні та нормативно-правові матеріали, міжнародні та національні стандарти якості обслуговування.

Результати, їх новизна, теоретичне та практичне значення. В магістерській роботі управління якістю надання послуг МКП «Хмельницькводоканал», які пристосовані безпосередньо до потреб даного підприємства.

Рекомендації щодо використання результатів роботи з зазначенням галузі застосування. Запропоновані у дослідженні пропозиції і рекомендації можуть бути рекомендовані до запровадження у практичну діяльність МКП «Хмельницькводоканал» та дають змогу визначити основні напрями вдосконалення системи управління якістю надання послуг на підприємстві.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг тексту магістерської роботи – 78 сторінки, таблиць – 12, рисунків – .

Перелік ключових слів: управління наданням послуг, якість, послуги.

SUMMARY

Master's qualification work on the topic "Investigation of the mechanism of quality management of services provided by the organization (on the example of MCP "Khmelnitskvodokanal")"
Jumanazarov Khojabay

Actuality of theme. The formation and development of a service economy in Ukraine is an inevitable process peculiar to all countries of the world, objectively conditioned by the development of productive forces, the increase of material production efficiency, and the change in the system of social needs that go beyond the satisfaction of production at a certain stage of development. In this regard, there was a need to understand and clarify the essence of the concept of "service" as an economic category to identify the specifics of its operation, management features, reliability of accounting.

The purpose and objectives of the study. The purpose of this study is to deepen the theoretical and practical foundations of the quality management system for providing services to an organization.

The achievement of the stated goal necessitated the consistent solution of the following tasks:

- to characterize the nature and features of service management in the formation of enterprise development strategy;
- to study the foreign experience of quality management of the provided services;
- to analyze the main technical and economic indicators of the activity of ICP Khmelnitskvodokanal;
- to investigate the main components of the enterprise service delivery system;
- to evaluate the organization of quality management of service delivery at MCC "Khmelnitskvodokanal";
- determine the directions of strategic management development at the enterprise;
- to investigate the formation of a basic strategy for the effective management of the quality of services provided at MCC "Khmelnitskvodokanal".

The object of the master's work is the activity of the ICP "Khmelnitskvodokanal".

The subject of research is a set of social, economic, organizational and legal relations that influence the formation of quality management system of providing services in the organization.

Research methods. To achieve this goal, various research methods were used: grouping, systematic approach, method of structural-logical grouping (construction of structural-logical models), index, comparative, economic-statistical method, normative and other methods.

Information and reference base of the study were textbooks, scientific works of domestic and foreign scientists, which cover methodological bases of quality management of service delivery, official information and statistical and regulatory materials, international and national standards of quality of service.

Results, their novelty, theoretical and practical significance. In the master's work of quality management of rendering of services of MCP "Khmelnitskvodokanal" which are adapted directly to the needs of the given enterprise.

Recommendations on the use of results of work with indication of scope. The suggestions and recommendations proposed in the study can be recommended for the implementation of the Khmelnitskvodokanal MCP and give an opportunity to identify the main directions of improving the quality of service management system at the enterprise.

Structure and scope of work. The work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used. Full text of the master's thesis - 77 pages, tables - 12, figures -

Keywords list: service delivery management, quality, services.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАНИХ ПОСЛУГ ОРГАНІАЦІЇ.....	10
1.1. Сутність та особливості управління послугами у формуванні стратегії розвитку підприємства.....	10
1.2. Зарубіжний досвід здійснення управління якістю наданих послуг.....	24
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ЗДІЙСНЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАНИХ ПОСЛУГ НА МКП «ХМЕЛЬНИЦЬКВОДОКАНАЛ».....	35
2.1. Загальна характеристика МКП «Хмельницькводоканал» та основних техніко-економічних показників його діяльності.....	35
2.2. Дослідження складових системи надання послуг на підприємстві.....	48
2.3. Організація управління якістю надання послуг на МКП «Хмельницькводоканал».....	54
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАНИХ ПОСЛУГ НА МКП «ХМЕЛЬНИЦЬКВОДОКАНАЛ».....	58
3.1. Напрямки розвитку стратегічного управління на підприємстві.....	58
3.2. Формування базової стратегії для здійснення ефективного управління якістю наданих послуг на МКП «Хмельницькводоканал».....	65
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75

ВСТУП

Актуальність теми. Формування та становлення економіки послуг в Україні – це неминучий процес, властивий всім країнам світу, об'єктивно обумовлений розвитком продуктивних сил, підвищенням ефективності матеріального виробництва і зміною системи суспільних потреб, які на певному етапі розвитку виходять за межі, що задовольняються виробництвом речей. У зв'язку з цим, виникла необхідність осмислення і уточнення сутності поняття «послуга» як економічної категорії для виявлення специфіки її функціонування, особливостей менеджменту, достовірності обліку.

З початком перетворень в економіці країни, які були пов'язані з переходом від планової до ринкової економіки, до поняття послуга, крім кількісних показників, необхідним стало застосування поняття якості і сервіс.

У сучасній економічній науці поняття послуга має досить широкий перелік визначень: «Послуга - будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невловимі і не приводять до заволодіння чим-небудь».

Послуга - це вид діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється нового, раніше не існуючої матеріально-речового продукту, але змінюється якість уже наявного, створеного продукту. Це блага, надані не у вигляді речей, а у формі діяльності. Таким чином, саме надання послуг створює бажаний результат.

Таким чином, послуга – це діяльність, це економічне благо, різновид товару.

Значний внесок у вивченні питань управління якістю надання послуг зробили такі відомі зарубіжні та вітчизняні вчені, як: Даценко Г.В., Кучерук Г.Ю., Маркова В.Д., Олексин О.А., Сахно Є.Ю., Томпсон А.А., Шутовська Н.О. та ін.

У зв'язку з цим, *метою* даного дослідження є поглиблення теоретичних та практичних засад системи управління якістю надання послуг організацією. Відповідно до зазначеної мети поставлені наступні *завдання* дослідження:

- охарактеризувати основні техніко-економічні показники діяльності МКП «Хмельницькводоканал»;
- здійснити дослідження складових системи надання послуг на підприємстві;
- проаналізувати організацію управління якістю надання послуг на МКП «Хмельницькводоканал».

Об'єкт дослідження – діяльність МКП «Хмельницькводоканал».

Предмет дослідження складають сукупність соціальних, економічних, організаційно-правових відносин, що впливають на формування системи управління якістю наданням послуг в організації.

Для досягнення поставленої мети використовувались такі *методи дослідження*, в тому числі: групування, системний підхід, метод структурно-логічного групування (побудова структурно-логічних моделей), індексний, порівняльний, економіко-статистичний метод, нормативний та інші методи.

Інформаційною базою дослідження були підручники, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, у яких висвітлюються методологічні основи здійснення управління якістю наданням послуг, офіційні інформаційно-статистичні та нормативно-правові матеріали, міжнародні та національні стандарти якості обслуговування.

Практичне значення одержаних результатів полягає в поглибленні знань і обґрунтуванні удосконалення системи управління якістю надання послуг МКП «Хмельницькводоканал», які пристосовані безпосередньо до потреб даного підприємства. Запропоновані у дослідженні пропозиції і рекомендації можуть бути рекомендовані до запровадження у практичну діяльність МКП «Хмельницькводоканал» та дають змогу визначити основні

напрями вдосконалення системи управління якістю надання послуг на підприємстві.

ВИСНОВКИ

Отже, результати проведеного нами у роботі дослідження дають право зробити такі висновки:

1. Послуга - це вид діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється нового, раніше не існуючої матеріально-речового продукту, але змінюється якість уже наявного, створеного продукту. Це блага, надані не у вигляді речей, а у формі діяльності. Таким чином, саме надання послуг створює бажаний результат.

2. Методи й характер роботи, що спрямовані на забезпечення належної якості послуг, постійно змінюються. Не завжди ці зміни чітко відокремлені одна від одної, однак кожен етап еволюції має свої закономірності розвитку.

3. МКП «Хмельницькводоканал» - це складний комплекс водогосподарських об'єктів, що включає до себе водойми, водозабори, споруди кондиціонування води, комплекс насосних станцій, резервуари чистої води, водопровідні магістралі, водоводи, водопровідні мережі. Головною метою діяльності компанії є безперебійне забезпечення водою, прийом і очищення стоків.

4. Базою створення централізованого-муніципального водопроводу є протерозойські підземні води, широко розповсюджені на Поділлі на глибині 80-1200 метрів. Вода видобувається з 5-ти міських водозаборів і окремого, розташованого на відстані 34 км від міста, Чернелівського водозабору. На водозаборах працює 70 свердловин та 9 насосних станцій 2-го підйому. Вода з Чернелівського водозабору подається в місто по водогону діаметром 1000 мм довжиною 34 км, і становить до 95 % від загального водоспоживання міста. Тобто цей водозабір є домінуючим.

5. Аналізуючи основні показники ефективності діяльності підприємства, помітно, що підприємство знаходиться в кризовій ситуації,

оскільки всі роки поспіль отримує чистий збиток. Проте аналіз ряду техніко-економічних показників свідчить про підвищення ефективності діяльності підприємства у 2018 році порівняно із 2014 р. та покращення значної частини показників в динаміці, що є результатом роботи колективу підприємства.

6. Підприємство забезпечує робочі місця для значної чисельності працівників. За 5 років спостерігалась тенденція до зменшення чисельності кадрів. Умови праці для багатьох працівників є комфортними: приміщення просторі, теплі, обладнанні комп'ютерними засобами.

7. Сервісне підприємство є складним комплексом матеріально-технічних, трудових, інформаційних, фінансових та інших ресурсів, призначених для задоволення широкого кола потреб. Різноманіття застосовуваних ресурсів передбачає пошук шляхів раціонального сполучення й використання їх для того, щоб забезпечити досягнення намічених цілей підприємства. Внаслідок цього з'являється необхідність глибше розглянути процеси функціонування й розвитку підприємств сфери послуг.

8. В структурі основних видів послуг на підприємстві найбільшу частину займають послуги з водопостачання протягом усього аналізованого періоду (близько 50-60%). В той же час, відбулося зростання надання послуг водовідведення на 76.03 %. Частка інших видів послуг становить 6-7% в загальній структурі.

9. Система управління якістю послуг – це засіб, за допомогою якого організація спрямовує та контролює ті види діяльності, які впливають на якість. Управління якістю – комплекс стратегічних і тактичних заходів щодо організації ефективної роботи всіх ланок виробничого процесу і перевірки якості виробу, зокрема управлінського рішення. Управління організацією та її контроль повинні бути систематичними та прозорими, а основою вдосконалення функціонування організації є вісім принципів управління якістю, що мають на меті допомогти організаціям у досягненні довготривалого успіху.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ансофф И. Новая корпоративная стратегия / И. Ансофф; пер с. англ., гл. ред. В.Усманов. - СПб: ПитерКом, 2009. - 416 с.
2. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф; сокр.пер. с англ.; науч.ред. и авт. предисл. Л.И. Евенко. - М.: Экономика, 2001. – 519 с.
3. Білик І.А. Розвиток маркетингу в умовах інтеграції та глобалізації / І.А Білик, Н.А Хрущ // Вісник ХНУ. – 2019. – № 5. – С. 177–181.
4. Білик М.Н. Стратегічне управління та стратегії підприємства / М.Н. Білик // Формування ринкових відносин в Україні. – 2019. - №4. – С. 143-150.
5. Білович Н.К. Маркетинг: Навч. посібник. / Н.К. Білович. – К.: Освіта, 2010. – 289 с.
6. Білокобила Є.В. Основи маркетингу: Навч. посібник. / Є.В. Білокобила, Л.Н. Яцківський. – К.: Освіта, 2006. – 311 с.
7. Богатко А.Н. Система управління розвитком підприємства / А.Н. Богатко. - М.: Финансы и статистика, 2019. – 240 с.
8. Василенко В.А. Стратегічне управління: Навчальний посібник / В.А. Василенко, Т.І. Ткаченко. – К.: ЦУЛ, 2003. – 396 с.
9. Володькина М.В. Стратегический менеджмент: учеб. пособ. / М.В. Володькина. - К.: Знання-Прес, 2002. - 149 с.
10. Гарбар В.А. Формування стратегії підприємства в умовах конкуренції [Електронний ресурс] / В.А. Гарбар, Д.В. Мельник // Режим доступу до статті: <http://intkonf.org/ken-garbar-va-melnik-dv-formuvannya-strategiyi-pidpriemstva-v-umovah-konkurenciyi/>.
11. Гаркавенко С.С. Маркетинг: Підручник / С. С. Гаркавенко. - К.: Лібра, 2004. - 712 с.
12. Гринів Н.Т. Послуга як об'єкт аналізу та управління / Н.Т. Гринів, Г В. Подвальна // Економіст. – 2019. – №3. – С. 27-35.

13. Гринчуцький В.І. Економіка підприємства: Навчальний посібник. / В.І. Гринчуцький, Е.Т. Карапетян, Б.В. Погріщук. - К.: ЦУЛ, 2010. – 304 с.
14. Гурч Л.М. Маркетингове дослідження ринку послуг України / Л.М. Гурч, А.М. Ченчик // Збірник наукових праць НТУ «Вісник». – 2018. - №5. – С. 165-171.
15. Даценко Г.В. Стратегічні моделі управління формуванням фінансової стратегії підприємства [Електронний ресурс] / Г.В. Даценко // Режим доступу до статті: <http://intkonf.org/datsenko-gv-strategichni-modeli-upravlinnya-formuvannya-finansovoyi-strategiyi-pidpriemstva/>.
16. Двудіт З.Н. Тенденції розвитку світового ринку послуг / З.Н. Двудіт, Л.П. Кот // Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління». - 2019. - № 23. - С. 24–29.
17. Євтушевський В.А. Стратегія корпоративного управління: Монографія / В.А. Євтушевський, К.В. Ковальська, Н.В. Бутенко. – К.: Знання, 2007. – 287 с.
18. Зима О.Т. Забезпечення якості послуг, що надаються жителям міст: правовий аспект / О.Т. Зима // Вісник НАУ. – 2018. - №6. – С. 78-82.
19. Зуб А.Т. Системный стратегический менеджмент: методология и практика: монография / А.Т. Зуб, М.В. Локтионов. - М.: Генезис, 2001. – 752 с.
20. Іванілов О.С. Економіка підприємства: Підручник / О.С. Іванілов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 728 с.
21. Ігнат'єва І.А. Методологічні підходи щодо формування концептуальної моделі стратегічного управління промисловим підприємством / І.А. Ігнат'єва // Економіка та держава. – 2017. - №2. – С. 44-48.
22. Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент: Підручник для студ. ВНЗ / І.А. Ігнат'єва. – К.: Каравела, 2008.- 480 с.

23. Кіндрацька Т.І. Стратегічний менеджмент: Навч. посіб / Т.І. Кіндрацька. – К.: Знання, 2017. – 366 с.
24. Кірейцев Г.Г. Фінанси підприємств: навч. посіб. / Г.Г. Кірейцев, Н.Г. Виговська, О.М. Петрук. – Житомир: ЖІТІ, 2002. – 272 с.
25. Ковтун О.І. Стратегія підприємства: навч. посіб. / О.І. Ковтун. – 3-є вид., оновл. і доп. – К.: Новий Світ, 2007. – 323 с.
26. Копитко В.І. Регіональні особливості розвитку ринку послуг України / В.І. Копитко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2019. - №14. – С. 263-267.
27. Костецька Н.І. Методичні аспекти формування стратегії зниження витрат підприємства / Н.І. Костецька // Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. - 2019. - №21. - С. 443-450.
28. Котлер Ф. Основы маркетинга: навч. підручник / Ф. Котлер. – М.: Прогрес, 2000. – 736 с.
29. Крушельницька В.О. Управління персоналом: навч. посіб. / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – К.: Кондор, 2006. – 308 с.
30. Кубах А.І. Актуальні проблеми правого регулювання ринку послуг на місцевому рівні / А.І. Кубах, О.В. Харитонов // Економічні науки. – 2018. - №11. – С. 98-104.
31. Кудряшов В.П. Курс фінансів / В.П. Кудряшов. – К.: Знання, 2008. – 431.
32. Кулинич О.І. Теорія статистики: Підручник / О.І. Кулинич, Р.О. Кулинич. – 5-те вид., переробл. і допов. – К.: Знання, 2011. – 239 с.
33. Кучерук Г.Ю. Економічні методи управління якістю послуг / Г.Ю. Кучерук // Економіка. – 2016. – №8. - С. 112-115.
34. Люкшинов А.Н. Стратегический менеджмент: Учебное пособие для вузов. / П.Н. Люкшинов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 375 с.
35. Макаровська Т.П. Економіка підприємств: Навч. посібн. / Т.П. Макаровська, Н. М. Бондар. - К: МАУП, 2003. - 304 с.

36. Маркова В.Д. Стратегический менеджмент: Курс лекций. / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 288 с.
37. Матвеева А.Н. Риннок послуг: поняття, учасники та об'єкти / А.Н. Матвеева // Вісник. – 2015. - №1(64). – С.136-143.
38. Микитенко Я.П. Оцінка рівня спеціалізації послуг / Я.П. Микитенко // Вісник НАУ. – 2019. - №21. – С.67-72.
39. Міщенко А.Н. Актуальні проблеми правового регулювання ринку послуг / А.Н. Міщенко // Правовий тиждень. - 2019. – №30. – С. 22-31.
40. Наливайко А.Н. Теорія стратегій підприємства. Сучасний стан та перспективи розвитку: Монографія / А.Н. Наливайко. – К.: КНЕУ, 2011. – 227 с.
41. Нелович О.П. Механізм надання послуг на підприємстві / О.П. Нелович // Вісник економічної науки України. – 2015.- № 6. – С. 120-130.
42. Нефелова О.Г. Механізм вибору конкурентної стратегії підприємства / О.Г. Нефелова // Вісник економічної науки України. – 2017.- №2. – С. 117-120.
43. Немцов В.Д. Стратегічний менеджмент: Підручник / В.Д. Немцов, Л.Є. Довгань. – К.: Центр учбової літератури, 2004. – 560 с.
44. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т. В. Футало / За ред. В.В. Апопія. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
45. Осовська Г.В. Основи менеджменту: навч. підручник / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. – Вид. 3-є, перероблене і доповнене. – К.: Кондор, 2008. – 664 с.
46. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства. Підручник / С.Ф. Покропивний. – К.: КНЕУ, 2000. – 528 с.
47. Примак Т.О. Економіка підприємства: Навч. посібник / Т.О. Примак. - К.: Вікар, 2008. - 219 с.
48. Рясних Є.Г. Основи фінансового менеджменту: Навчальний

посібник. / Є.Г. Рясних. – К.: Скарби, 2003. – 238 с.

49. Савицька Г.В. Економічний аналіз діяльності підприємства: Навч. посібник / Г.В. Савицька. – К.: Знання, 2004. – 654 с.

50. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: Підручник. / Є.Ю. Сахно. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 311 с.

51. Ставицький О.В. Особливості розвитку стратегічного управління в Україні / О.В. Ставицький // Ефективна економіка. – 2019. - №23. – С.134-145.

52. Тарангул, Л.Л. Розміщення продуктивних сил: Навч. посібник для вузів / Л.Л. Тарангул, І.О. Горленко, Г.І. Євтушенко. – Київ: Освіта, 2000 . – 264 с.

53. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент: искусство разработки и реализации стратегии: Учебник для студ. вузов по экон. Спец.: Пер. с англ. / Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. – М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 2008. – 576 с.

54. Усик С.П. Вибір стратегії розвитку з урахуванням ступеня готовності підприємства до стратегічних змін / С.П. Усик // Актуальні проблеми економіки. – 2018. - №6. – С. 142-150.

55. Філімоненков О.С. Фінанси підприємств: Навч. посіб. / О.С. Філімоненков. - 2-ге вид., переробл. і допов. - К: МАУП, 2004. - 328 с.

56. Фінанси підприємств: Підручник / Кер. автор. кол-ву і наук. ред. проф. А. М. Поддєрьогін. – 4-те вид., перероб. та допов. – К.: КНЕУ, 2004. – 571 с.

57. Фроленко Р.В. Інтегрована система стратегічного управління витратами промислових підприємств / Р.В. Фроленко // Інноваційна економіка. – 2018. – №1. – С.22-26

58. Холявко В.Г. Рынок услуг: Учебн. пособие. / В.Г. Холявко. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2002. – 376 с.

59. Чвалюк А.С. Обґрунтування стратегії зниження витрат підприємств в період трансформації економіки України / А.С. Чвалюк, О.В. Ключко // Економічні науки. – 2019. - №8. – С.51-59.

60. Шершньова З.Є. Стратегічне управління: Підручник. / З.Є. Шершньова. - 2-ге вид., перероб. і доп. - К.: КНЕУ, 2004. - 699 с.

61. Якубенко С.С. Організація стратегії підприємства / [Електронний ресурс] / С.С. Якубенко // Режим доступу: <http://intkonf.org/shishkina-im-teoretichni-peredumovi-zyasuvannya>.

62. Яценко О.І. Стратегічний підхід в управлінні витратами підприємства / О.І. Яценко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2019. – №18. – С.145-149.