

5. Гусарев С. Д. Юридична деонтологія : [навч. посібник] / С. Д. Гусарев, О. Д. Тихомиров . – К. : Знання, 2005. – 655 с.
6. Пилипенко Н. М. Психологічні особливості самореалізації особистості в умовах професійної кризи / Н. М. Пилипенко // Соціальна психологія. – 2005. – № 3. – С. 78.
7. Пилипенко Н. М. Вплив кризи професійного становлення на саморозвиток особистості / Н. М. Пилипенко // Педагогіка і психологія. – 2005. – № 2(47). – С. 119.
8. Андросюк В. Г. Юридична психологія / В. Г. Андросюк, Я. Ю. Казміренко та ін. – К. : КНТ, 2007. – 360 с.
9. Красникова Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности / Е. А. Красникова. – М. : Форум, 2003. – 208 с.
10. Амосов Н. М. Природа человека / Николай Михайлович Амосов. – К. : Наукова думка, 1983. – 224 с.

УДК 331.101.262:35.084

Л.С. Гарасим

здобувач

Львівський університет бізнесу та права

СУЧАСНІ КОНЦЕПЦІЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

В статті досліджуються основні концепції вдосконалення системи управління персоналом підприємств сфери послуг в мінливій економічній ситуації. Доводиться, що попри значну дослідженість теми існують нагальні наукові завдання, розв'язання яких сприятиме більше ефективному вдосконаленню системи управління персоналом, розкриттю трудового потенціалу працівників, забезпеченню додержанню їх трудових прав і свобод. Подаються рекомендації щодо перспективності подальших досліджень концепцій удосконалення системи управління персоналом підприємств сфери послуг.

Ключові слова: *система управління персоналом, вдосконалення системи управління персоналом, управління персоналом підприємств сфери послуг, концепції вдосконалення системи управління персоналом, сфера послуг.*

В статье исследуются основные концепции усовершенствования системы управления персоналом предприятий сферы услуг в изменчивой экономической ситуации. Доказывается, что, несмотря на большое количество исследований темы, существуют срочные научные задания, решения которых поспособствует более эффективному усовершенствованию системы управления персоналом, раскрытию трудового потенциала работников, обеспечению соблюдения их трудовых прав и свобод. Даются рекомендации на счет перспективности дальнейших исследований концепций совершенствования системы управления персоналом сферы услуг.

Ключевые слова: *система управления персоналом, совершенствование системы управления персоналом, управления персоналом предприятий сферы услуг, совершенствование системы управления персоналом, концепции совершенствования системы управления персоналом, сфера услуг.*

The article examines the basic concepts to improve personnel management system service businesses in a changing economic situation. It is proved that, despite the large number of research topics, there is an urgent research tasks, solutions which contribute more effectively to improve the system of personnel management, the disclosure of labor potential employees, the enforcement of their labor rights and freedoms. Recommendations are made to the account of the prospects of further research concepts to improve the system of personnel management services.

Key words: *human resource management system, improvement of personnel management, personnel management service enterprises, improvement of personnel management system, the concept of improving the system of personnel management, services.*

Постановка проблеми. На теперішній час економіка України зазнає постійних струсів від локальних соціально-економічних потрясінь, світових економічних криз, відсутності належним чином сформованої стратегії управління виробничим і трудовим потенціалом. Управління трудовим потенціалом на мезорівні – у межах окремого

підприємства є проблемою, що набуває особливої актуальності у зв'язку з посиленням соціальної напруги, відсутністю продуманих заходів з реалізації творчого, особистісного потенціалу працівника. В таких умовах підприємства потребують для вирішення поточних завдань підвищення конкурентоспроможності, забезпечення економічної безпеки нових засобів покращення управління персоналом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Над проблематикою вдосконалення системи управління персоналом підприємств працювали зарубіжні і вітчизняні вчені А. Сміт, Дж. Мілль, Ф. Тейлор, А. Файоль, Е. Мейо, А. Маслоу, Д. Макгрегор, Е. Демінг, М. Хаммер та Дж. Чампі, Кузнєцова Т. В., Жильченкова В. В., Рабиніна Ю. Б., Побережна Г. Р., Антоненко К. В., Осадца З. І., Петрушенко М. М. й інші. Проте на сьогоднішній день не дано критичної оцінки актуального стану наукової думки в частині формування єдиної концепції вдосконалення системи управління персоналом підприємств сфери послуг.

Відтак стаття присвячується узагальненню існуючих розробок в сфері управління персоналом й виявленню тенденцій подальшого розвитку науки управління персоналом в Україні.

Метою статті є розробити рекомендації щодо наукового та практичного застосування сучасних концепцій вдосконалення системи управління персоналом. Об'єктом дослідження є система управління персоналом підприємства, предметом – процес вдосконалення системи управління персоналом.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день більшість науковців у своїх працях опирається на наукові досягнення А. Сміта, Дж. Мілля, Ф. Тейлора, А. Файоля, Е. Мейо, А. Маслоу, Д. Макгрегора, Е. Демінга, М. Хаммера та Дж. Чампі. Однак нові виклики, що формуються зі зміною умов господарювання в Україні, потребують вдосконалення підходів до управління персоналом, пошуку альтернативних шляхів підвищення конкурентоспроможності підприємства за рахунок його працівників, одержання якнайвищого прибутку при постійному скороченні витрат, у тому числі й на персонал. Відтак необхідно охарактеризувати найбільш вагомі праці у сфері управління персоналом.

Т. В. Кузнєцова, досліджуючи теоретико-методичні положення і практичні аспекти менеджменту персоналу підприємств, розглядає закономірності впливу управління персоналом на конкурентоспроможність підприємств, зокрема експортоорієнтованих. Вона задекларує новий напрям вдосконалення системи управління персоналом, який базується на комплексному поєднанні організаційно-методичних, економічних, соціально-психологічних методів менеджменту персоналу з процесом підвищення ефективності функціонування та конкурентоздатності підприємств. В якості основних засобів удосконалення системи управління персоналом розглядаються засоби, розроблені на основі врахування мотиваційних та освітньо-навчальних потреб персоналу у поєднанні з вдосконаленням підходів до реалізації потенціалу керівництва. Вдосконалену систему управління Т. В. Кузнєцова розглядає як сукупність інформаційних, матеріальних, фінансових, управлінських та інших ресурсів у сфері комунікацій і можливостей, що забезпечують готовність підприємства бути успішним [1].

В. В. Жильченкова розглядає питання щодо співвіднесення стратегічних і тактичних цілей в управлінні персоналом з оптимальною системою матеріального стимулювання працівників у межах реалізації трудового потенціалу організації [2]. Вона досліджує роль менеджменту персоналу у системі антикризового управління, визначає засоби підвищення ефективності виробництва за рахунок оцінки якості праці на основі нормативної відповідності кількісної і якісної діяльності працівника; пропонує концепцію стратегічного управління персоналу, що засновується на визнанні людського потенціалу як основи організації. Ю. Б. Рабиніна розглядає цю проблему з позицій антикризового управління. Вона вивчає реструктуризацію кадрів підприємства та пов'язані з нею складнощі, що мають місце у соціально-мотиваційній сфері. Здійснюючи дослідження системи управління персоналом підприємства в умовах кризи, Ю. Б. Рабиніна доводить, що ефективність вдосконалення системи розкривається через взаємодію економічної, виробничої та соціальної систем підприємства. Ю. Б. Рабиніна переконливо доводить, що вдосконалення системи управління персоналом за допомогою реструктуризації повинне бути комплексним, враховувати питання соціально-економічної необхідності та доцільності змін, бути орієнтованим на зміцнення конкурентоспроможності підприємства у час кризи та адаптації до мінливих умов зовнішнього середовища [3].

У працях Г. Р. Побережної досліджуються особливості управління персоналом на малих та середніх підприємствах, що являє собою особливо актуальну тему з огляду на світові тенденції у галузі сприяння розвитку підприємств. Дослідниця доходить висновку, що у сучасних умовах, коли відбувається усе зростаюча роль персоналу у системі виробництва, основними цілями менеджменту персоналу доцільно вважати посилення конкурентоспроможності підприємства й максимізацію прибутку, а також вирішення соціальних питань. Визначаються закономірності, що виникають у зв'язку з необхідністю впровадження на підприємствах з різним розміром штату працівників висококваліфікованого менеджменту за умов збереження витрат на оплату праці та належної якості продукції. Наводяться переконливі аргументи на користь того, що основними напрямками розвитку системи управління персоналом є розробка гнучкого механізму трудової мотивації, формування професійного управлінського корпусу, перепідготовка та підвищення кваліфікації фахівців-менеджерів; формування системи управління персоналом на основі таких елементів, як планування, набір і відбір персоналу, орієнтація, навчання, спостереження та оцінка працівників, мотивація і кар'єрне просування, професійний управлінський корпус [4].

К. В. Антоненко виявляє засоби підвищення ефективності управління персоналом на засадах удосконалення підходів до управління інтелектуальними ресурсами та кадровим потенціалом підприємства. Зокрема досліджуються проблеми індивідуального підходу до менеджменту персоналу, максимізації вигоди від кадрових перестановок,

пропонується новий підхід до оцінки працівників з урахуванням їх інтелектуального потенціалу, вдосконалюється розуміння системи управління персоналом як єдності морального, соціального, культурного і людського капіталу підприємства, інтегрує групову діяльність персоналу у формування ціннісної структури підприємства. Заглиблюючись у проблему індивідуалізації систем управління персоналом, автор пропонує розглядати їх як високо-ефективний засіб мінімізації витрат, що потребує додаткового залучення кваліфікованого менеджменту, реорганізації систем управління, запровадження нової культури [5].

На думку О. В. Бойко, управління персоналом у сучасній госпродаській практиці повинне супроводжуватись розробкою високоефективної системи мотивації, яка, з огляду на ринкові тенденції, повинна базуватися на врахуванні економічних та соціальних цілей організації. Керуючись результатами дослідження, Бойко виявила, що життєдіяльність підприємства тісно пов'язана з посиленням значущості комплексної системи мотивації працівників і передбачає перегляд та трансформацію соціально-економічних підходів до мотивації. Визнаючи значимість соціально-мотиваційних тенденцій в управлінні персоналом, О. В. Бойко наголосила на тому, що провідними мотивами більшості працівників залишаються фінансові [6]. На відміну від О. В. Бойко, З. І. Осадца [7] переконана, що мотивацію персоналу слід вивчати системно. Вона досліджує проблематику змін у трудовій мотивації внаслідок поступового вдосконалення мотиваційної підсистеми системи управління персоналом. На думку З. І. Осадца, одним з найбільш перспективних напрямів вдосконалення системи управління персоналом є перегляд підходів до мотивації персоналу та внесення змін до стратегічних інструментів кадрового менеджменту, що засновуються на комплексному розумінні мотивації праці. З. І. Осадца пропонує приймати управлінські рішення на основі комплексного підходу до мотивації, однак, на жаль, недостатньо уваги приділяє соціально-мотиваційним складовим, зводячи їх до непрямих фінансових інструментів стимулювання – страхування життя, здоров'я, майна, оплати харчування. На нашу думку, таке розуміння соціально-мотиваційних особливостей управління персоналом є занадто вузьким, воно не дає змоги повною мірою розглядати кадровий потенціал як джерело вдосконалення системи управління персоналом.

М. М. Петрушенко досліджує особливості вдосконалення системи управління персоналом за умов екологічної орієнтації діяльності підприємства. Він вбачає особливості формування та вдосконалення систем кадрового менеджменту у поєднанні в мотиваційному інструментарії управління оптимального економічного, адміністративно-правового та соціально-психологічного забезпечення. Пропонується застосування синергічного методу при вдосконаленні методичних підходів до управління персоналом в частині його мотивації з урахуванням загального розвитку систем управління підприємства стратегічно орієнтованого на еколого-релевантну діяльність [8]. Особливу увагу необхідно звернути на пропоновані автором екологоорієнтовані соціально-психологічні методи управління підприємством, які, безумовно, сприятимуть удосконаленню системи управління персоналом. З урахуванням позитивного досвіду в управлінні окремими аспектами розвитку систем управління, праця М. Петрушенка має неперехідне значення, однак, як нам здається, недостатньо уваги приділено внутрішнім "неформальним" особливостям управління персоналом, тоді як ця ділянка здатна відіграти неабияку роль в управлінні змінами на підприємстві.

О. А. Харун досліджує особливості забезпечення ефективного управління персоналом на основі вдосконалення мотиваційного механізму. Особлива увага звертається на оцінку показників, пов'язаних з трудовою діяльністю працівників, зокрема керівників, спеціалістів, технічних службовців з урахуванням каналів зворотного зв'язку та особливостей праці, їх інтегральна оцінка являє собою інструментарій мотиваційного механізму, що розробляється на засадах встановлених закономірностей, методів, принципів. Разом з тим О. А. Харун вдосконалює підходи до розуміння факторів високопродуктивної діяльності працівників, погоджувально-договірних методів мотивації, критеріїв впливу зовнішніх явищ на мотивацію персоналу. Однак вважаємо, що, попри включення у структурологічну модель мотиваційного механізму ефективного управління персоналом підсистеми "стан соціально-трудових відносин", слід більш уважно поставитися до соціально-мотиваційних чинників у забезпеченні ефективного управління персоналом. Натомість йдеться лише про оцінювальний підхід як подальше джерело позитивних змін в організації, що характерно, зокрема, для підходу МВО (управління за цілями) і певною мірою знівелює соціально-мотиваційні чинники зростання ефективності систем управління персоналом [9].

А. М. Вознюк, досліджуючи соціально-орієнтовані трансформації національної економіки, наголошує на мотиваційній системі підприємств як основі максимізації ефективності використання людського капіталу [10]. На його думку, у формуванні ефективної системи мотивації ключову роль повинні відігравати аналіз та оцінка чинників, що характеризують соціально-економічну ситуацію на підприємстві. У праці розкрито специфіку управління людським капіталом, особливості соціально-економічної взаємодії працівників та підприємства (соціальні пакети, управління корпоративною культурою, участь у прибутках та капіталі, психологічні аспекти мотивації тощо). Однак вважаємо, що трактування мотиваційної системи управління як сукупності інструментів і технологій, спрямованих на виявлення й використання внутрішніх спонукань і цілей працівника для досягнення стратегічних цілей підприємства, хоча й прийнятне для застосування менеджментом у частині здійснення функції мотивування, однак не може розглядатись як фундамент для вдосконалення системи управління персоналом (чи людським капіталом), який за своїм обсягом є значно ширшим, оскільки включає у себе мотиваційну підсистему.

Т. В. Коваленко піднімає проблематику підвищення якості управління персоналом в умовах несистематизованості мотиваційного інструментарію, відсутності застосування на підприємствах загальновідомих методів стимулювання інновативної діяльності працівників та їх професійного розвитку. Вона досліджує впровадження

новітніх систем якості, що передбачає й перегляд засад управління персоналом. Т. Коваленко пропонує нові підходи не лише до формування систем якості на підприємствах, а й органічно вводить систему управління персоналом як незаперечну основу якості будь-якого виробництва [11]. Це уможливило розгляд методології вдосконалення систем управління персоналом з врахуванням соціально-мотиваційних підходів до управління якістю.

Л. С. Співак досліджує принципи формування та розвитку ринку послуг, закономірності та тенденції, що повинні враховуватись компаніями при формуванні системи управління персоналу [12]. Він пропонує якісно новий підхід до розуміння сутності послуги як товару з відсутньою матеріально-речовою формою, наявними певними особливостями обміну, споживання, задоволення потреб споживача, застосовуючи нові методологічні підходи щодо обґрунтування продуктивного характеру праці у сфері послуг. Дослідження проблеми знайшло розвиток у праці В. А. Пареної, в якій наголошується на тому, що вирішальна роль у здійсненні глибоких соціально-економічних перетворень належить людському чиннику, якісні рушії якого формуються сферою послуг – органічною складовою народногосподарського відтворювального процесу. Автор апелює до соціально-економічного аспекту, здійснення підприємницької діяльності у сфері послуг, наголошує на необхідності застосовувати в управлінні системами організацій сфери послуг системний підхід, базуючись на критеріях економічності, продуктивності, результативності і соціальної ефективності [13]. Окремим напрямом дослідження підприємств сфери послуг слід назвати спроби пояснити закономірності сталого розвитку, в умовах економічної кризи. Цій проблематиці присвячено праці І. Г. Шакурова [14], І. Фірсової, С. Азарової [15]. І. Г. Шакуров, аналізуючи зміни фінансових показників провідних компаній сфери послуг, наголошує на необхідності перегляду підходів до формування конкурентоспроможності, прискоренні реструктуризації підприємств з метою покращення їх фінансових результатів, вбачає значний вплив держави на ефективність функціонування підприємств сфери послуг [14]. І. Фірсова та С. Азарова зосереджуються на соціальних аспектах розвитку підприємства. Так, досліджуючи закономірності сталого розвитку підприємств сфери послуг вони виділяють три групи показників розвитку, серед яких фігурують й соціальні (зайнятість, комунікації, безпека праці, освіта, рівність можливостей). Вчені наголошують: "Сталий розвиток – це нова філософія розвитку суспільства, заснована на інтеграції соціальних, екологічних і економічних аспектів організації практичної діяльності і прийняття управлінських рішень, скерованих на забезпечення майбутніх поколінь" [15, с. 271], відтак позиціонують соціальну складову як одну з провідних у сталому розвитку підприємств сфери послуг. Л. В. Козаренко виокремлює як ключові фактори ефективності функціонування сфери послуг соціальні, економічні та політико-правові. Піднімається проблема перенавантаженості працівників сфери послуг за умови постійного зростання попиту з уповільненим зростанням кадрового забезпечення без належного матеріального стимулювання, невідповідності кількості установ з надання освітніх послуг українським реаліям, інших диспропорцій у функціонуванні сфери. Досліджуючи шлях вдосконалення національної освітньої системи науковець розглядає й особливості підвищення якості та конкурентоспроможності освітніх послуг в Україні. Однак вказані диспропорції розглядаються побіжно, не здійснюється розмежування теоретико-методологічного забезпечення вдосконалення системи управління персоналом [16].

Окремий напрям розвитку сфери послуг розглядає Н. С. Венгерська. Вона пропонує досліджувати цю сферу як невід'ємну складову національного інноваційного розвитку, що в сучасних умовах стає джерелом формування міжсистемних зв'язків зі сферами промисловості й сільського господарства. Дослідниця відзначає існування наступної закономірності: прогрес суспільства може забезпечуватись лише збалансованим розвитком промисловості, сфери послуг та сільського господарства. Прискорений розвиток країни та регіонів можливий за умови розробки державної регіональної політики у сфері послуг (сервісної політики), що повинна вирішувати завдання стимулювання підприємництва, розширення інноваційної діяльності, освоєння нових видів послуг, залучення інвестицій, використання факторів постіндустріального розвитку [17, С. 149]. Пріоритетні види послуг, що заслуговують на державну підтримку, пропонується виокремлювати на основі таких критеріїв, як споживчий попит, експортний потенціал, низька енергомісткість, низька капіталомісткість, інтелектуальний характер послуги [17]. Підтримуючи цю тезу, наголосимо на тому, що інноваційний характер розвитку сфери послуг й окремих підприємств цієї сфери, хай навіть відібраних за запропонованими критеріями все-таки зумовлює необхідність якісних перетворень на засадах перегляду існуючих підходів до соціально-мотиваційних засад управління персоналом, а також потребує формування нового сприйняття діяльності у цій сфері, популяризації інноваційного ставлення до ведення підприємницької діяльності.

Е. А. Афонін та С. Л. Благодетелева-Вовк вважають сферу послуг найперспективнішим джерелом економічного зростання України. Основним напрямом розвитку організацій сфери послуг вони вважають експортний, з врахуванням сучасних глобалізаційних тенденцій. Дослідники визначають ключові переваги та недоліки розвитку експортоорієнтованої сфери послуг для національної економіки, організацій, працівників та суспільства, розглядають перспективи нарощення кількості спеціалістів у цій сфері та наслідки для суспільства, зокрема вирішення низки соціально-економічних проблем, визначають засади реформування інфраструктури з забезпечення діяльності підприємств сфери послуг на глобальному ринку [18]. Однак у цій праці не враховано мотиваційних особливостей діяльності спеціалістів у сфері послуг.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що існуючі концепції удосконалення системи управління персоналом підприємств сфери послуг скеровані на підвищення конкурентоспроможності підприємств, забезпечення їх сталого розвитку і захищеність від зовнішніх і внутрішніх загроз тощо. Проте не завжди запропоновані авторами концепції можуть відповісти на актуальні питання сьогодення, зокрема ті з них, що стосуються ефективної

мотивації персоналу, включення персоналу в соціальні тренди сучасності. Відтак тут постає широке поле для подальших наукових досліджень у цьому напрямі.

Список використаної літератури

1. Кузнєцова Т. В. Вдосконалення системи управління персоналом для формування конкурентоздатності експортноорієнтованих підприємств (на прикладі легкої промисловості України) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04 / Кузнєцова Тетяна Вікторівна. – Київ : Київський національний університет технологій та дизайну – 2010. – 22 с.
2. Жильченкова В. В. Менеджмент персоналу організації у системі антикризового управління : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.02. / Жильченкова Вікторія Віталіївна– Донецьк: донецький національний університет. – 2000. – 23 с.
3. Рабиніна Ю. Б. Кадрова реструктуризація на промислових підприємствах / Рабиніна Юлія Борисівна Спеціальність 08.09.01 Рабиніна Юлія Борисівна. – Харків : Харківський національний економічний університет, 2004. – 19 с.
4. Побережна Г. Р. Менеджмент персоналу малих та середніх підприємств АПК : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.02 / Побережна Галина Романівна. – К. : Інститут аграрної економіки Української академії аграрних наук, 2001. – 19 с.
5. Антоненко К. В. Механізм індивідуалізованого управління персоналом міжнародного підприємства : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.01 / Антоненко К. В. – Київ Національний авіаційний університет. – 2005. – 24 с.
6. Бойко Олена Володимирівна Організаційно-економічні аспекти мотивації трудової діяльності на підприємствах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.01 / Бойко Олена Володимирівна – К. : Національний авіаційний університет – 2005. – 19 с.
7. Осадца З. І. Економічна оцінка мотивації трудової діяльності на підприємствах в сучасних умовах : : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.07. – Львів : Інститут регіональних досліджень НАНУ. – 2007. – 21 с.
8. Петрущенко М. М. Економічне обґрунтування мотиваційного інструментарію кологоорієнтованого управління підприємством : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.06. – Суми : Сумський державний університет. – 2007. – 25 с.
9. Харун О. А. Мотиваційний механізм ефективного управління персоналом машинобудівних підприємств : : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04. – Хмельницький : ХНУ. – 2010. – 20 с.
10. Вознюк А. М. Мотиваційна система управління промисловим підприємством : : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04. – Маріуполь : Приазовський державний технічний університет. – 2010. – 23 с.
11. Коваленко Т. В. Комплексна оцінка якості управління персоналом на машинобудівних підприємствах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04. – Донецьк : Донецький національний технічний університет. – 2011. – 19 с.
12. Співак Л. С. Формування ринку послуг в трансформаційній економіці : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.01.01. – "Економічна теорія" / Співак Л. С. – К. : КНЕУ, 2002. – 15 с.
13. Парена В. А. Сфера послуг в умовах переходу до ринкової економіки України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.01.01 – "Економічна теорія" / Парена В. А. – Дніпропетровськ : ДДАУ, 2005. – 19 с.
14. Шакуров И.Г. Трансформация сферы услуг в условиях кризиса / Шакуров И.Г. // Альманах современной науки и образования. – 2009. – № 9. – С. 176-179.
15. Фирсова И. Модель устойчивого развития предприятий сферы услуг / Фирсова И., Азарова С. // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2011. – № 3. – С. 268-274.
16. Козаренко Л. В. Соціально-економічна ефективність функціонування сфери освітніх послуг : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.03 – "Економіка та управління національним господарством" / Козаренко Л. В. – К. : КНЕУ ім. В. Гетьмана, 2010. – 19 с.
17. Венгерська Н. С. Проблеми розвитку сфери послуг як складової національного господарства [Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Стратегія розвитку національної економіки в умовах зміни ролі та місця людини в системі суспільного виробництва»] // Бізнес Інформ – 2009. – № 11. – Т. 1. – С. 19 – 21.
18. Афонін Е. А. С. Л. Благодетелева-Вовк Експортноорієнтована сфера послуг – новий вектор економічного зростання України? //Український соціум. – 2012. – № 4 (43). – С. 141 – 160.