

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
 БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
 ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

073 «Менеджмент» ОПП «Менеджмент»

Допускається до захисту

Зав. кафедри менеджмент

*назва кафедри*

*Григор* д.е.н, проф Гринчук Ю.С.

*підпис,* *вчене звання, прізвище, ініціали*

«*08*» *листопада* 202\_\_ року

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

### Організація процесів управління господарською діяльністю ТОВ «Готель Київ»

Виконав *Балас Наталія Юріївна* *НЮР*


Керівник д.е.н., проф *Паска І.М.* *Паска*

Рецензент к.е.н., доцент *Заболотний В.С.* *Зец*

*Я, Балас Наталія Юріївна, засвідчую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.*

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БЛЮЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Затверджую  
Гарант ОПП «Менеджмент»  
 професор Ю. С. Гринчук  
«18» січня 2022 року

**ЗАВДАННЯ**  
на кваліфікаційну роботу здобувача  
**Балас Наталії Юріївни**

Тема: Організація процесів управління господарською діяльністю ТОВ «Готель Київ»  
Затверджено наказом ректора № 0913 від 10.01.22.

Перелік питань, що розробляються в роботі. 1. Теоретичні засади організації процесів управління на підприємстві. 2. Дослідження ефективності процесів управління господарською діяльністю ТОВ «Готель Київ». 3. Напрями підвищення ефективності управління процесами діяльності готелю «Готель Київ».

Вихідні дані є законодавчі та нормативні акти Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, пов'язані з проблематикою дослідження, матеріали спеціалізованих періодичних та монографічних видань, офіційні дані Державної служби статистики України, аналітичні розрахунки автора, фінансова звітність підприємства.

Календарний план виконання роботи

Етап виконання	Дата виконання етапу	Відмітка про виконання
Огляд літератури	січень 2022	виконано
Методична частина	січень-лютий 2022	виконано
Дослідницька частина	березень-квітень 2022	виконано
Оформлення роботи	травень-липень 2022	виконано
Перевірка на плагіат	серпень-вересень 2022	виконано
Подання на рецензування	жовтень 2022	виконано
Попередній розгляд на кафедрі	листопад 2022	виконано

Керівник кваліфікаційної роботи

  
Балас

вчене звання, прізвище, ініціали

Здобувач

  
підпис

прізвище, ініціали

Дата отримання завдання «20» січня 2022 р.

## АНОТАЦІЯ

*Балас Наталія Юріївна. Організація процесів управління господарською діяльністю ТОВ «Готель Київ»*

Магістерську кваліфікаційну роботу присвячено: визначенню особливості управління підприємством на основі використання сучасних технологій і систем менеджменту; з'ясування проблем та переваг використання процесного підходу до управління; дослідженню ефективності процесів управління господарською діяльністю ТОВ «Готель Київ»; проведенню аналізу основних показників фінансово-господарської діяльності підприємства; оцінці управління трудовими ресурсами готелю; розробці напрямків підвищення ефективності управління процесами діяльності ТОВ «Готель Київ»; визначенню шляхів удосконалення управління діяльністю підприємства.

*Предметом дослідження є* теоретичні положення, методичні та практичні аспекти, щодо підвищення ефективності управління процесами на підприємстві.

*Методи дослідження.* При вирішенні поставлених завдань застосовувалися такі методи, як метод експертних оцінок, аналіз та порівняння, тощо.

*Інформаційно-аналітичну базу* магістерської кваліфікаційної роботи склали: законодавчі та нормативні акти Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, пов'язані з проблематикою дослідження, матеріали спеціалізованих періодичних та монографічних видань, офіційні дані Державної служби статистики України, аналітичні розрахунки автора, фінансова звітність підприємства.

*Структура кваліфікаційної роботи магістра та її обсяг.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 115 сторінок. У роботі міститься 8 рисунків, 24 таблиця. Список використаних джерел налічує 76 найменувань.

*Ключові слова:* Управління, господарська діяльність, підприємство, організаційні процеси.

## ANNOTATION

*Balas Nataliya Yuriivna. Organization of business management processes (based on materials of «Hotel Kyiv» LLC)*

The master's qualification work is devoted to: determining the peculiarities of enterprise management based on the use of modern technologies and management systems; clarifying the problems and advantages of using a process approach to management; to research the efficiency of business management processes of "Hotel Kyiv" LLC; conducting an analysis of the main indicators of the enterprise's financial and economic activity; assessment of the hotel's labor resources management; development of directions for improving the efficiency of management of the activity processes of "Hotel Kyiv" LLC; determination of ways to improve the management of the company's activities.

The subject of the research is theoretical provisions, methodical and practical aspects of increasing the efficiency of process management at the enterprise.

Research methods. Methods such as the method of expert evaluations, analysis and comparison, etc., were used to solve the tasks.

The informational and analytical base of the master's qualification work was made up of: legislative and regulatory acts of the Verkhovna Rada of Ukraine, the Cabinet of Ministers of Ukraine, related to the research issues, materials of specialized periodicals and monographic publications, official data of the State Statistics Service of Ukraine, analytical calculations of the author, financial statements of the enterprise.

The structure of the master's qualification work and its scope. The work consists of an introduction, three chapters, conclusions and a list of used sources. The total volume of work is 95 pages. The work contains 15 figures, 24 tables. The list of used sources includes 76 items.

*Key words:* Management, economic activity, enterprise, organizational processes.

## ЗМІСТ

Вступ.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	6
1.1. Особливості управління підприємством на основі використання сучасних технологій і систем менеджменту.....	8
1.2. Характеристика процесного підходу в управлінні підприємством.....	15
1.3. Проблеми та переваги використання процесного підходу до управління.....	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ГОСПОДАРСЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ТОВ «ГОТЕЛЬ КИЇВ».....	35
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства.....	35
2.2. Аналіз основних показників фінансово-господарської діяльності «Готель Київ».....	45
2.3. Аналіз ефективності управління трудовими ресурсами готелю «Готель Київ».....	64
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ГОТЕЛЬ КИЇВ».....	79
3.1. Обґрунтування напрямів удосконалення організаційної структури готелю.....	79
3.2. Шляхи удосконалення управління діяльністю ТОВ «Готель Київ».....	86
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	104
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	107

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б. М., Піхурко А. І. Управлінська діагностика як спосіб пошуку напрямів покращення системи менеджменту на підприємстві. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій». 2018. Том № 2. С. 168- 169.
2. Ансофф И. 1989. Стратегическое управление. Перевод с английского Л.И. Евенко. Москва: Экономика
3. Балан О. С. Ефективність інвестування розвитку комунальних підприємств. Економічний журнал Одеського політехнічного університету. 2020. № 3 (13). С. 81–86.
4. Белоусов, В.М. История развития концепций менеджмента / В.М. Белоусов. – М.: Знание, 2001. – С. 15-16.
5. Вебер М. Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии. М.: Высшая школа экономики, 2016. 85 с
6. Верба В.А. Гармонізація процесного та проектного підходів до управління розвитком компанії. Управління проектами та розвиток виробництва. 2009. № 3(31). С. 14–22.
7. Виханский О.С., Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. – С. 252-253.
8. Віннікова І. І., Марчук С. М. Розвиток конкурентних відносин на ринку житлово-комунальних послуг. Вісник Хмельницького національного університету 2019. № 15. С. 72 – 75.
9. Воронко О.С. Особливості SWOT-аналізу в управлінні підприємством / О.С. Воронко. Розвиток соціально-економічних систем в геоekonomічному просторі: теорія, методологія, організація обліку та оподаткування: матеріали

- міжнар. наук.-практ. конф. 11-12 травня 2017 р.(ТНТУ ім. І.Пулюя, м. Тернопіль). Тернопіль: ФОП Паляниця В.А. 2017. С.57-58.
- 10.Востряков О. В. Обмеження і перешкоди впровадження процесного підходу в управлінні компанією [Електронний ресурс] / О. В. Востряков, П. Б. Галушко. – Режим доступу : [Мір:// №№ГОпъш'.§ouia/roglal/8oc\\_Sit/Ekrg/2011\\_50/8Iaii/24.rgi](http://lib.ternu.edu.ua/roglal/8oc_Sit/Ekrg/2011_50/8Iaii/24.rgi)
  - 11.Гайбура Ю. А., Загнітко Л.А. Прибутковість підприємства: поняття, фактори, резерви. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент. 2019. Вип. 24(2). С. 99-104. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu\\_eim\\_2019\\_24\(2\)\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2019_24(2)_23). (дата звернення: 15.09.2021).
  - 12.Гвоздь М.Я., Мицько В.І. Проблеми та переваги використання процесного підходу до управління машинобудівними підприємствами. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика. 2014. № 811. С. 56–62.
  - 13.Гедройц Г.Ю. Визначення сутності поняття «стратегічне управління». Економічні науки/ Економіка підприємства. 2012. № 2. С. 22–23.
  - 14.Гончаренко М. В. Підприємства комунальної форми власності в системі фінансового забезпечення сталого розвитку територій. Теорія та практика державного управління. 2018. Вип. 4 (47). С. 204–211.
  - 15.Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV Відомості Верховної ради України 2003. №18-22, ст. 144. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15/para366#n366> (дата звернення 30.07.2021).
  - 16.Гречко А. В. Оцінка ефективності виробничої діяльності підприємства. Ефективна економіка. 2018. № 1.

17. Губенко В. І. Актуальні напрями та новітні тенденції теорії і практики сучасного менеджменту. Актуальні проблеми інноваційної економіки. 2018. № 1. С. 11-17.
18. Гріфін Р. Основи менеджменту: Підручник / Наук. ред. В. Яцупа, Д. Олесневич. - Львів: БаК, 2001. – С. 24.
19. Данілова Є. І. Взаємозв'язок стратегічного та оперативного управління в системі управління компанією. Економіка. Соціологія. Менеджмент. 2019. № 4. С. 24–27.
20. Дашко І. М. Методичні засади оцінювання платоспроможності підприємства. Науковий вісник НЛТУ України. 2018. Вип. 23.4. С. 197-203. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvnlту\\_2018\\_23.4\\_34.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvnlту_2018_23.4_34.pdf)
21. Дерев'янка Д. В. Економічна стійкість підприємств : інтегральні підходи до оцінювання. Збірник наукових праць Уманського держ. аграрного УНТУ. Випуск 72. Режим доступу URL: <http://udau.edu.ua/library>
22. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
23. Дзюбенко О. М. Підходи до економічного аналізу рентабельності. Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2018. № 1. С. 9-14. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzhdtu\\_econ\\_2018\\_1\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzhdtu_econ_2018_1_4)
24. Димченко О. В. Житлово-комунальне господарство в реформаційному процесі : аналіз, проектування, управління : монографія. Харків : ХНАМГ, 2016. 356 с. 79
25. Дідур К. М. Системний підхід до управління підприємством та персоналом підприємства [Електронний ресурс] / К. М. Дідур // Ефективна економіка. – 2012. – № 4
26. Друкер П. Классические работы по менеджменту. Менеджмент. Москва : Юнайтед пресс, 2010. 224 с. 21. Дробот І. О. Гарантування місцевого



- самоврядування в Україні: методол. Ас-пект: монографія. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2017. 312 с. 22. Допомога Києву від Проекту USAID у залученні інвестицій. URL: [http://www.merp.org.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=564:kivinvest&catid=79&Itemid=974&lang=uk](http://www.merp.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=564:kivinvest&catid=79&Itemid=974&lang=uk)
27. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы. Регламентация и управление / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. Серия: Учебники для программы МВА. – М.: Инфра-М, 2004. – 320 с.
28. Загірняк Д.М., Данилко В.К., Іщенко С.В., Лига Д.Л. Стратегічна стійкість в умовах глобалізації економіки як антикризовий інструмент. Вісник НТУ «Харківський політехнічний інститут» (Економічні науки). Харків, 2020 (3). С. 102-105. URL: <http://es.khpi.edu.ua/article/view/2519-4461.2020.3.102>.
29. Занора В.О. Управління кадрами інноваційно-орієнтованих підприємств: реалії та особливості формування ефективної системи. Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління. 2019. Вип. 2(42). С. 42–57. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998/2019.2\(42\).177040](https://doi.org/10.18524/2413-9998/2019.2(42).177040)
30. Занора В.О., Зачосова Н.В. Формування кадрового потенціалу інноваційного розвитку України в умовах Індустрії 4.0: ретроспектива, сьогодення. Проблеми системного підходу в економіці. 2019. Випуск 1(69). С. 86–93. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-1-13>
31. Занора В.О., Куценко Д.М., Одородько Н.В. Потенціал як основа розвитку підприємства: понятійно-категоріальний апарат. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2019. № 2(18). С. 40–51. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2\(18\)-40-51](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2(18)-40-51)
32. Ивлев В.А., Попова Т.В. ABIS. Информационные системы на основе действий. М.: 1С:Публишинг, 2005. 245 с.

33. Исследование систем управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [https://abc.vvsu.ru/books/issled\\_sist\\_upr/page0004.asp](https://abc.vvsu.ru/books/issled_sist_upr/page0004.asp).
34. Ишмурадова И.И., Шагаипов Д.Р. Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях по выпуску хлебобулочных изделий. Экономика, предпринимательство и право. 2016. № 1. С. 37–48.
35. Ілляшенко С. М., Шипуліна Ю. С., Ілляшенко Н. С., Комарницька Г. О. Управління знаннями в системі інноваційного розвитку організації. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2019. № 1. С. 231–241.
36. Ільховська М.Ю. Пошук шляхів підвищення ефективності управління комунальними підприємствами. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. 2019. Вип. 1. С. 328-335.
37. Карачина Н. П., Вітюк А. В. Методичний простір оцінювання економічної ефективності інвестиційних проектів. Економчний часопис-XXI. 2013. № 5-6(1). С. 92–96.
38. Класифікація організаційно-правових форм господарювання ДК 002:2004 URL: <https://buhgalter.com.ua/dovidnik/kspovo/kopfg> (дата звернення: 20.05.2021).
39. Ковальська С. Т., Мартинова І. М. Застосування сучасних моделей управління. Економіка, менеджмент, фінанси: теоретичні та практичні аспекти розвитку: матеріали науково-практичної конференції (м. Київ, 13-14 березня 2020 р.). Київ : Аналітичний центр «Нова економіка», 2020. Ч. 2. С. 126- 129.
40. Ковальський А. О. Аналіз структури діючих суб'єктів комунальної власності в Україні. Економічний розвиток держави, регіонів, підприємств і підприємництва: проблеми та перспективи: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., (м. Запоріжжя, 6 травня 2017 р). Запоріжжя, 2017. С. 35–37.

41. Кондратюк К. В., Бурий С. А., Технологія менеджменту [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://bookss.co.ua/book\\_rozvitok-socialnoekonomichnih-vidnosin-v-umovah-transformaci-ukrani\\_782/6\\_tehnologiya-menedzhmentu](http://bookss.co.ua/book_rozvitok-socialnoekonomichnih-vidnosin-v-umovah-transformaci-ukrani_782/6_tehnologiya-menedzhmentu)
42. Костецька Н.І. Методичні аспекти формування стратегії зниження витрат підприємства. Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. Дніпропетровськ : ДНУ, 2018. С. 443-450.
43. Кравченко В. О. Менеджмент [Електронний ресурс] : навч. посіб / В. О. Кравченко. — Одеса : Атлант, 2013. —С. 25 — Режим доступу : <http://dspace.oneu.edu.ua/jsru/bitstream/123456789/485/1/Кравченко%20В.О.%20Менеджмент%20навчальний%20посібник.pdf>.
44. Кравченко В. О. Менеджмент [Електронний ресурс] : навч. посіб / В. О. Кравченко. — Одеса : Атлант, 2013. —С. 25 — Режим доступу : <http://dspace.oneu.edu.ua/jsru/bitstream/123456789/485/1/Кравченко%20В.О.%20Менеджмент%20навчальний%20посібник.pdf>.
45. Кузнецова Г.В. Формування системи контролінгу на підприємстві. Моделювання регіональної економіки. ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ. 2017. № 1 (29). С. 170- 177.
46. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту: Підручник / Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. - К.: "Академвидав", 2003, - С. 58-59.
47. Кучинський В.А. Інноваційні технології в менеджменті персоналу і управлінні виробничими системами. Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки). 2018. № 19(1295). С. 127–130.

- 48.Ларіна Я.С., Медведкова І.І Брендінг як фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. Грудень, 2017 р. № 12.1 (40). С. 826-832.
- 49.Літвінов О.С., Капталан С.М. Визначення сутності та складових організаційно-економічного механізму управління підприємством в умовах інноваційного розвитку. Управління розвитком. 2016. № 3(185). С. 59–65.
- 50.Любкіна О. В., Шмельова М.О. Діагностика фінансової діяльності і прогнозування перспектив розвитку бізнесу на основі багатофакторної моделі рентабельності. Ефективна економіка. 2018. № 3. [URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2018\\_3\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_3_21)
- 51.Манзюк В. В. Правове забезпечення залучення інвестицій у сферу комунального господарства міста. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2015. Серія ПРАВО. Випуск 35. Частина І. Том 1. С. 69–73.
- 52.Олійник Л.В. Управління інноваційним розвитком підприємства на основі формування інноваційних програм. Економіка і організація управління. 2017. № 3(27). С. 51–59.
- 53.Пінда Ю. В. Процесний менеджмент як можливий напрямок зміцнення конкурентоспроможності будівельних підприємств [Електронний ресурс] / Ю. В. Пінда // Ефективна економіка. – 2010. – № 12.
- 54.Портер М. Конкуренція. М.: Вільямс, 2010. 592 с.
- 55.Про інноваційну діяльність : Закон України. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>
- 56.Раппопорт Б.М., Скубченко А.И. Инжиниринг и моделирование бизнеса. М.: ЭКМОС, 2001. 239 с.
- 57.Реинжиниринг бизнес-процессов / Н.М. Абдикеев, Т.П. Данько, С.В. Ильдменов, Д.А. Киселев. М.: ЭКСМО, 2005. 431 с

- 58.Репин В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. В.В. Репин, В.Г. Елиферов– 6-е изд. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2008. – 408 с.31. Хаммер М. Бизнес в XXI веке: повестка дня / М. Хаммер – М.: Добрая книга, 2005. – 336с
- 59.Репин В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. В.В. Репин, В.Г. Елиферов– 6-е изд. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2008. – 408 с.
- 60.Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. 224 с
- 61.Социометрия Дж. Морено — методика, процедура, обработка результатов. Социограмма [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://psyfactor.org/lib/sociometriya\\_moreno.htm](http://psyfactor.org/lib/sociometriya_moreno.htm) -
- 62.Теоретические аспекты управления бизнес-процессами на промышленных предприятиях / С.В. Дохолян, В.З. Петросянц, Д.А. Деневизюк. Вопросы структуризации экономики. 2013. №. 4. С. 35–42
- 63.Ткачова С.С. Еволюція процесного підходу до операційної та управлінської діяльності підприємств. Вісник СумДУ. Серія «Економіка». 2012. № 2. С. 68–74.
- 64.Федоров И.Г. О терминологии процессного управления. Открытое образование. 2013. № 4. С. 32–39.
- 65.Хаммер М. Бизнес в XXI веке: повестка дня / М. Хаммер – М.: Добрая книга, 2005. – 336с
- 66.Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2007. 288 с
- 67.Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами. М.: Стандарты и качество, 2007. 194 с.

68. Чуланова О. Л. Грейдинг как технология привлечения и удержания высококвалифицированных управленческих кадров /О. Л. Чуланова // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ», – 2014. – № 5. -С.2.
69. Электронный словарь. [Электронный ресурс] //Словарь бизнес-терминов. – Режим доступа - <http://dic.academic.ru/dic.nsf/business/18253>
- Amstrong M. Strategic Human Resource Management: A Guide to Action. M. Amstrong. London, GBR: Kogan Page Ltd, 2008.
70. Chandler A.D. Strategy and Structure. Cambridge MIT Press, 2007. 480 p. 90. Michael, E. Porter, and Mark, R. Kramer, 2011. The Big Idea: Creating Shared Value. Harvard Business Review. URL: <https://hbr.org/2011/01/the-big-ideacreating-shared-value>. (дата зверения: 16.08.2021)
71. ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v1:ru>.