

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
зі спеціальності 242 «Туризм»  
за освітньою програмою «Туризм»  
на тему: **«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ**  
**СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ**  
**ТУРИСТИЧНОЇ АГЕНЦІЇ «ПОЇХАЛИ З НАМИ»)**

**Виконавець**

студентка ЦЗФН

Божок Ганна Сергіївна

**Науковий керівник**

професор Герасименко В.Г.

**Одеса 2020**

## АНОТАЦІЯ

**Божок Г.С. «Управління якістю обслуговування споживачів туристичних послуг» (на прикладі туристичної агенції «Поїхали з нами»).**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності  
« \_\_\_\_\_ Туризм \_\_\_\_\_ »  
(шифр та назва спеціальності)

за освітньою програмою « \_\_\_\_\_ ».  
(шифр та назва спеціальності)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти проблематики управління якістю обслуговування туристичних фірм. В ході дослідження проаналізовано теоретичні та практичні аспекти формування систем управління якістю обслуговування туристичними фірмами та реалізацію механізму забезпечення якості туристичного продукту. З'ясовано місце оцінки якості туристичних послуг в системі управління якістю, визначено чинники та показники, які дозволяють здійснити об'єктивну оцінку якості туристичних послуг.

Здійснено оцінку якості обслуговування турагенції «Поїхали з нами», визначено проблемні моменти забезпечення якості обслуговування в компанії «Поїхали з нами», надано пропозиції підвищення якості обслуговування в офісах «Поїхали з нами».

**Ключові слова:** якість обслуговування, менеджмент якості, система управління якістю, оцінка якості туристичного продукту, сертифікація туристичних послуг, стратегії управління якістю

## ANNOTATION

**Bozhok G.S. «Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure» (on the example of the travel company "Let's go with us").**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty  
« \_\_\_\_\_ Tourism \_\_\_\_\_ »  
(code and name of the specialty)

for the educational program « \_\_\_\_\_ ».  
(title of the educational program)

Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

The work deals with the theoretical aspects of the quality management of travel agencies. In the course of the research the theoretical and practical aspects of formation of management systems of quality of service by tourist firms and realization of the mechanism of maintenance of quality of a tourist product are analyzed. The place of assessment of the quality of tourist services in the quality management system is clarified, the factors and indicators that allow to carry out an objective assessment of the quality of tourist services are determined.

The quality of service of the travel agency "Let's go with us" was assessed, the problematic moments of ensuring the quality of service in the company "Let's go with us" were identified, and suggestions for improving the quality of service in the offices of "Let's go with us" were provided.

**Keywords:** quality of service, quality management, quality management system, quality assessment of tourist product, certification of tourist services, quality management strategies

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНИХ ФІРМ ЯК ПЕРЕДУМОВА ПІДВИЩЕННЯ ЇХ КОНКУРЕТНОЗДАТНОСТІ.....	7
1.1. Поняття та сутність управління якістю в сфері туристичних послуг.	7
1.2. Система управління якістю обслуговування на підприємствах туризму...	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ» .....	24
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного агентства «Поїхали з нами».....	24
2.2. Визначення цільового сегменту споживачів туристичних послуг фірми.	34
2.3. Аналіз якості обслуговування споживачів послуг турагентства.....	37
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ» .....	48
3.1. Оцінка рівня задоволеності клієнтів послугами туристичного агенства .....	48
3.2. Створення умов для удосконалення якості обслуговування споживачів послуг туристичного агентства.....	53
ВИСНОВКИ.....	60
Список використаних джерел.....	63

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Згідно з загально визнаним визначенням «Американського товариства з контролю за якістю», якість — єдність властивостей та характеристик продукту чи послуги, засноване на їх здатності задовольняти заявлені потреби [5, с. 26]. Проблема якості обслуговування туристичними фірмами є надзвичайно актуальною для вирішення в галузі туризму, адже якість обслуговування впливає на структуру споживчого попиту і є важливим чинником у конкурентній боротьбі на сучасному ринку туристичних послуг. Якість обслуговування – важливий чинник підвищення економічної ефективності туризму, адже клієнти, задоволені обслуговуванням у туристичних фірмах, стають їх активними пропагандистами. Загально відомо, що на визначення ступеня якості обслуговування впливають такі чинники, як комплексність послуг і товарів, їх направленість на конкретного споживача, своєчасність їх надання, однак окрім загальних понять для ефективного здійснення заходів з управління якістю обслуговування важливо розуміти і вміти користуватися практичними механізмами впровадження таких заходів.

Проблема якості стосовно виробництва різних товарів є важливою темою досліджень як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Більшість дослідників даної проблематики відмічають, що зараз на рівні функцій держави актуалізується питання щодо оцінки якості та управління нею згідно міжнародних стандартів.

В економічній літературі є чимало публікацій, де досліджувалися окремі критерії та аспекти управління якістю послуг в галузі туризму. Дослідженням теоретичних і практичних проблем забезпечення якості послуг туристичної галузі присвячені праці таких учених, як Г. Бедрадіна, М. Бігдан, М. Денисенко, В. Кифяк, С. Мельниченко, І. Саух, Т. Ткаченко, Н. Чорненька, І. Школа, Л. Шульгіна та ін. Так окремі дослідження присвячувалися мотиваційному та системному аспекту, організаційно-технічному та соціально-психологічному

аспекту забезпечення певного рівня якості туристичних послуг, однак комплексних робіт з питань управління якістю обслуговування туристичних фірм бракує на сьогоднішній день, а отже обрання даної теми дослідження є актуальним на сьогоднішній день.

Крім того діяльність ринку туристичних послуг в ситуації кризових заходів у випадку пандемії та в умовах карантинних обмежень після подолання пандемії ставить перед туристичною галуззю нові виклики для підвищення якості обслуговування як невід'ємної умови виживання в несприятливих обставинах.

**Мета і задачі дослідження.** Метою роботи є аналіз системи управління якістю обслуговування споживачів туристичних фірм та розробка заходів щодо їх удосконалення на прикладі турагенції «Поїхали з нами».

Для досягнення визначеної мети сформульовані такі **завдання**:

- розглянути поняття і сутність якості в сфері туристичних послуг ;
- вивчити показники якості обслуговування споживачів туристичної фірми;
- визначити поняття та структуру механізму та системи управління якістю обслуговування;
- здійснити оцінку якості обслуговування турагенції «Поїхали з нами»;
- визначити проблемні моменти забезпечення якості обслуговування в компанії «Поїхали з нами»;
- надати пропозиції щодо підвищення якості обслуговування клієнтів в офісах «Поїхали з нами».

**Об'єктом дослідження** є відносини, що виникають між персоналом та споживачами у зв'язку зі здійсненням туристичними фірмами функцій з обслуговування клієнтів-туристів.

**Предметом дослідження** є теоретичні, методичні та практичні питання управління якістю обслуговування споживачів туристичних фірм.

**Методи дослідження.** Методологічну основу дослідження склали загальнонаукові та спеціальні методи пізнання, вибір яких зумовлений особливостями

його об'єкта, предмета, мети і завдань. Методологічною основою дослідження є логіко-діалектичні методи наукового пізнання, статистично-економічні, а також спеціальні методи, зокрема логічного узагальнення, статистично-економічний та інші. Методи прогнозування, моделювання сприяли формулюванню пропозицій щодо удосконалення системи контролю за якістю обслуговування туристичних фірм.

**Інформаційною базою дослідження** є законодавчі та нормативні акти України, праці вітчизняних та зарубіжних учених з питань управління якістю туристичних послуг, матеріали періодичних видань, власні спостереження і розрахунки, дані мережі Інтернет.

Практична значущість отриманих результатів полягає в узагальненні інформації і розробці деяких рекомендацій щодо удосконалення системи обслуговування споживачів на підприємствах туристичної сфери.

## ВИСНОВКИ

На підставі здійсненого дослідження нами зроблено наступні висновки:

Управління якістю послуг у сучасних умовах розвитку сфери туризму передбачає розуміння декількох принципіальних положень. Перше з них полягає в тому, що сучасна концепція якості відбивається у двох основних формах: об'єктивній ( вимоги з якості встановлені стандартами ISO-9000) та суб'єктивній (у вимогах з якості пріоритет надається споживачеві послуг)

Друге положення передбачає, що на будь-якому туристичному підприємстві можна виділити декілька рівнів управління якістю: управління якістю обслуговування клієнтів і управління якістю туристичного продукту, що продається споживачам.

Зазначені дві складові забезпечують відповідний рівень якості роботи туристичної фірми в цілому.

Система заходів управління якістю обслуговування туристичних фірм включає в себе нерозривно пов'язані заходи з оцінки, контролю, забезпечення та поліпшення якості обслуговування.

З'ясовано, що методика оцінки якості обслуговування туристичних фірм включає наступні етапи: збір початкової інформації за допомогою проведення анкетування споживачів туристичної послуги; обробка результатів анкетування та систематизація даних за показниками очікуваної якості туристичних послуг, фактичної якості та за коефіцієнтами важливості групи показників; визначення інтегрального показника якості обслуговування і меж його зміни.

Відповідно до існуючих в туристичній агенції «Поїхали з нами» стандартів якості було розроблено наступний перелік показників якості обслуговування: наявність комфортабельного офісу та технічне оснащення (інтер'єр, меблі, оргтехніка та ін.); методи продажу турів; кваліфікація персоналу; можливість формування програм туристичного обслуговування за індивідуальними вимогами; дотримання встановлених норм продажу; ступінь використання засобів

внутрішньо-фірмової реклами та інформації; зовнішній вигляд співробітників, доброзичливість та ввічливість при спілкуванні; збільшення кількості туристичних продуктів.

Для співвіднесення рівня очікування та реального рівня обслуговування туристичною фірмою було здійснено опитування клієнтів щодо відповідності їх очікувань реальному стану справ відносно окремих показників якості обслуговування.

Результати аналізу дали змогу встановити високий рівень очікувань клієнтів турагенції «Поїхали з нами» та ключові проблеми обслуговування клієнтів на сьогоднішній день:

- незручності розташування та відсутність парковки;
- відсутність довіри до електронної форми договорів;
- недосконалість організаційного та мотиваційного аспекту формування системи управління якістю обслуговування.

Пропонується впровадити до діяльності компанію практику бенчмаркінгу, тобто діяльності з вивчення і оцінки існуючого досвіду конкурентів та лідерами ринку з метою пошуку найкращого та найбільш можливого для адаптації досвіду. Для мережі турагенцій «Поїхали з нами» потрібно запровадити практику бенчмаркінгу обслуговування, яка має бути здійснена за такою процедурою: визначення об'єкту бенчмаркінгу (система обслуговування клієнтів); вибір об'єкта порівняння (лідери ринку туристичних послуг); пошук інформації (збір інформації за допомогою доступних методів); аналіз (інформація класифікується, систематизується, вибирається метод аналізу, оцінюється ступінь досягнення мети і чинники, що визначають результат); впровадження (теоретичне опрацювання результатів аналізу та практичне впровадження); контроль за процесом і повторення аналізу.

Для підвищення кваліфікації менеджерів всіх рівнів в компанії «Поїхали з нами» вважаємо за необхідне збільшення числа та ефективності семінарів та тренінгів, що проводяться. Для забезпечення доступності інформації з тренінгів, лекцій та семінарів доречним було б використання електронної форми проведення



лекцій та тренінгів. Крім того слушним було б формування електронної бібліотеки проведених тренінгів та лекцій з метою постійного безперешкодного доступу до них співробітників компанії.

Важливим напрямком вдосконалення кваліфікації менеджерів має бути сфера інтернет-відносин, адже все більше обслуговування туристичних фірм переходить поза межі офісів, а це означає, що саме менеджерам туристичних фірм необхідно допомогти подолати клієнтам властиву їм консервативність при спілкуванні та оформленні покупки в онлайн-режимі. Високий рівень знань менеджерів щодо принципів забезпечення умов безпеки інтернет-обслуговування клієнтів має допомогти в процесі спілкування з інтернет-клієнтами з боку менеджерів фірм.

### Список використаних джерел

1. Andriy Honcharov and Svitlana Honcharova (2019). Strategic approach to managing the quality of the services of the tourism enterprise. *Economics of Development*, 18(2), 19-28.
2. ISO 9000:2000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.iso.org/>.
3. World Tourism Organization UNWTO. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.unwto.org/>
4. Агафонова Л. Г. Визначення конкурентоспроможності туристичного продукту / Л. Г. Агафонова // Стратегія розвитку туристичної індустрії та громадського харчування : матеріали міжнар. наук.-прак. конференції (25–26 жовтня 2000 р., м. Київ) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – К. : КТЕУ, 2000. – С. 430–434.
5. Бандура О.В. Сущность интегрированных маркетинговых коммуникаций и эффективность их применения в современных условиях // *Вестник*. — Х., 2005. — №33: Технический прогресс и эффективность производства. — С. 25—28.
6. Бедрадіна Г. К. Вибір і застосування методики оцінки якості послуг на туристичному підприємстві / Г. К. Бедрадіна, В. Г. Герасименко // *Науковий вісник – Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців*. - Науки: економіка, політологія, історія. – 2008. - №14 (70). – С. 60-70.
7. Бедрадіна Г.К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г.К. Бедрадіна, В.Г. Герасименко // *Економіка Крима*. - 2010. - №1 (30). - С. 178-183.
8. Бедрадіна Г.К. Місце оцінювання в системі управління якістю на туристичних підприємствах / Г.К. Бедрадіна // *Економіка і суспільство*. – 2016. – Вип. 5. – С. 130-136.

9. Бігдан М.Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / Бігдан М.Г., Карлик Ю.Ю. // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - №2 (8). [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/bigdan.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/bigdan.htm)
10. Білоусова А.Ю. Сертифікація туристичних послуг в Україні / А.Ю. Білоусова, К.М. Тек // Економіка і регіон. - 2017. - № 6. - С. 107-111.
11. Близнюк А.С. Оцінка якості туристичних послуг у сучасних економічних умовах / А.С. Близнюк // Економіка та держава. - 2013. - № 2. - С. 97-99.
12. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н.М. Богдан. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.
13. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : [навч. посіб.] / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
14. Горбач А. Якість туристичних послуг: особливості та чинники впливу / А. Горбач // Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами». (м. Луцьк, 8.12.2016 р.) - Луцьк: Луцький НТУ, 2016. - Ч.1. - 476 с. - С.91-94.
15. Гресьєва І. М. Класифікація готелів за кордоном і в Україні / І. М. Гресьєва // Туристично-краєзнавчі дослідження. – Вип. 1. – Ч. 1. – К. : КМ-Трейдинг, 1998. – С. 564–567.
16. Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М.П. Денисенко, Н.М. Терещенко // Наукові праці МАУП. - 2014. - Вип.1(40). - С.134-138.

17. Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / Денисенко М.П., Терещенко Н.М. // Наукові праці МАУП. - 2014. - Вип.1(40). - С.134-138.
18. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю основні положення та словник термінів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://dnaop.com/html/32617/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_ISO\\_9000\\_2007](https://dnaop.com/html/32617/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000_2007)
19. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (чинний від 01.01.2008). – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с.
20. Дубодєлова А.В. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства / А.В. Дубодєлова, Л.С. Лісовська, А.О. Нищота // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління. - 2013. - № 754. - С. 159-165.
21. Захожай В.Б. Управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл./ В.Б. Захожай, Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська, А.Ю. Чорний за наук.ред. В.Б. Захожая. – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2011. – 936 с.
22. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. — 2-е изд., перераб./В.А. Квартальнов — М.: Финансы и статистика, 2006. — 336 с.
23. Клименко В.І., Тимрієнко А.В. Управління якістю туристичного продукту // Матеріали конференції «Наукова індустрія європейського континенту - 2011». [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/klymenko.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/klymenko.htm)
24. Кривоберець М.М. Інструменти підвищення якості туристичних послуг / М.М. Кривоберець // Ефективна економіка. - № 1. - 2017. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5382>
25. Любчук О.К. До проблеми ефективності управління якістю обслуговування в туризмі / О.К. Любчук, Д.Д. Коваленко, А.А. Сердюк // Вісник

- Приазовського державного технічного університету: зб. наук. праць. – Маріуполь, 2018. – Вип. 2. – С. 43–47.
26. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И.Ю. Ляпина. М.: Герда, 2002. - 356 с.
27. Мазур В.С. Управління якістю туристичних послуг в сучасних умовах господарювання / В.С. Мазур, В.Я. Брич // Збірник наукових праць «Стратегія економічного розвитку України». 2014. - №35. - С.161-170.
28. Мазур І.І. Управління якістю / І.І. Мазур, Шапіро В.Д. - М: Вища школа, 2007; Орлов А.В. Менеджмент: учеб. / А.І. Орлов. - М.: Смарагд, 2010. - 298 с.
29. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: [підручник] / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.В. Ганич. – К., 2008. – 661 с.
30. Международный стандарт ИСО 8402. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://files.stroyinf.ru/Data1/5/5812/index.htm>
31. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі : [монографія] / С.В. Мельниченко, К.А. Шеєнкова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. університет, 2015. – 264 с.
32. Менеджмент туризму: Підручник для студентів, викладачів ВНЗ. Затверджено МОН / Кіптенко В.К. - К., 2010. - 502 с.
33. Менеджмент туристичного підприємства: Підручник. Затверджено МОН / Кудла Н.Є. — К., 2012. — 343 с.
34. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для студентів денної та заочної форм навчання, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 242 – «Туризм» / Укладач: Годя І. М. - Ужгород, 2016. – 24 с.
35. Ольхова-Марчук Н.В. Управління якістю туристичних послуг в умовах конкурентного середовища / Н.В. Ольхова-Марчук. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://turizmliol.wordpress.com/2017/04/02/%D1%83%D0%BF%D1%80>

%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F-  
%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E-  
%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%  
87%D0%BD%D0%B8%D1%85-  
%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83/

36. Ольшанський О.В. Проблеми впровадження міжнародних стандартів якості в операційну діяльність готелів / О.В. Ольшанський // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. у 2-х ч. Ч. 1 / ХДУХТ. – Харків, 2014. – Вип. 1 (19). – С. 264–273.
37. Ольшанський О.В. Формування політики якості послуг на підприємствах туристичного профілю / О.В. Ольшанський // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - 2014. - Вип. 2. - С. 240-250.
38. Ополченова Е.В. Управление конкурентоспособностью туристической организации на основе повышения качества ее производственной системы: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н. / Є.В. Ополченова // Ін-т між нар. права та екон. - М., 2006. - 29 с.
39. Охота В.І. Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії / В. І. Охота // Бізнес Інформ. - 2014. - № 9. - С. 195-199.
40. Охота В.І. Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії / В.І. Охота // Бізнес-Інформ. - 2014. - Вип. 9. - С. 195–199.
41. Панчук А.П. Туристична індустрія України / А.П. Панчук, І.В. Панчук // Інноватика у вихованні. - 2017. Вип. 5. - С. 154–161.
42. Папп В.В. Організаційний механізм управління якістю послуг на туристичних підприємствах / В.В. Папп, Н.В. Бошота // Економіка і суспільство. – 2018. - №15. – С. 437-443.

43. Пічугіна Т.С. Мотиваційний менеджмент в управлінні туристичною фірмою / Т.С. Пічугіна, С.О. Гончаров // Збірник наук. праць ХДУХТ. – Харків, 2008. – С. 159–164.
44. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні: наказ Держспоживстандарту України від 1 лютого 2005 р. // Офіційний вісник України. – 2005. – № 19.
45. Про захист прав споживачів: Закон України №1023-ХІІ від 12.05.1991. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
46. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. // Голос України. – 1995. – 14.11.1995.
47. Ровенська В.В. Особливості управління персоналом у туристичній галузі України / В.В. Ровенська // Приазовський економічний вісник. – 2019. - Випуск 3(14). – С. 222-229.
48. Сушко Н.В. Тенденції розвитку міжнародного туризму в Україні / Н.В. Сушко // Наукові праці. - Т. 62, вип. 49. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/naukpraci/history/2006/62-49-13.pdf>
49. Таньков К.М. Концептуальні аспекти формування системи інтегрованого управління якістю туристичних послуг / К.М. Таньков, Г.М. Чепурда // Проблеми економіки. - 2014. - № 1. - С. 259–264.
50. Ткаченко Т.І. Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : [монографія] / Т.І. Ткаченко ; 2-ге вид., випр. та доп. – К.: Київ. нац. торг.-екон. університет, 2009. – 463 с.
51. Труш Ю.Л. Оцінка ефективності напрямів підвищення якості продукції / Ю.Л. Труш // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – К.: НУХТ, 2010. – № 36 - С. 99–102.

52. Управление качеством. Учебник / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин и др./ Под ред. д-ра экон. наук, проф. Ильенковой С. Д. – М.: ЮНИТИ, 2003. – 334 с.
53. Управління якістю послуг туристичних підприємств. [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
[https://pidruchniki.com/1541010443725/turizm/upravlinnya\\_yakisty\\_u\\_posluga\\_turistichnih\\_pidpriyemstv](https://pidruchniki.com/1541010443725/turizm/upravlinnya_yakisty_u_posluga_turistichnih_pidpriyemstv)
54. Управління якістю туристичних послуг : [опорний конспект лекцій] / Укл. Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. – К. : КНТЕУ, 2009. – 107 с.
55. Шаповал М.І. Менеджмент якості / М.І. Шаповал - К.: Знання, 2003. - 475 с.
56. Шаповал М.І. Менеджмент якості : [підручник] / М.І. Шаповал. – К. : Знання, КОО, 2003. – 475 с.
57. Шиманська В.В. Стратегічне управління якістю туристичних послуг в межах розвитку туристичного комплексу України: теоретичні аспекти / В.В. Шиманська. // Економіка. Управління. Інновації. - 2015. - № 1. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui\\_2015\\_1\\_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44)
58. Ярмолка В.М. Вплив мотиваційного аспекту на управління якістю послуг туристичних фірм / В. М. Ярмолка // Актуальні проблеми економіки. - 2012. - № 6. - С. 173-179.