

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

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Кунділовська Т.А.

_____ (підпис)
“ ___ ” _____ 20__ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Експертиза товарів та послуг»

на тему:

«Експертиза якості надання санаторно-курортних послуг з метою
захисту прав споживачів»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Сочинська Юлія Олександрівна _____
/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна _____
/підпис/

Одеса 2020

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	7
1.1. Аналіз стану ринку санаторно-курортних послуг.....	7
1.2. Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання санаторно-курортних послуг.....	15
1.3. Тенденції розвитку санаторно-курортних послуг в Україні та в європейських країнах.....	19
1.4. Експертиза якості санаторно-курортних послуг як засіб захисту прав споживачів.....	23
Висновки до Розділу 1.....	30
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «ОРИЗОНТ»	33
2.1. Характеристика діяльності санаторію «Орізонт».....	33
2.2. Визначення критеріїв оцінювання якості надання послуг санаторно-курортними закладами	38
2.3. Проведення експертизи якості надання санаторно-курортних послуг.....	46
Висновки до Розділу 2.....	49
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ	51
3.1. Підвищення рівня кваліфікації персоналу санаторно-курортних закладів.....	51
3.2. Соціал медіа маркетинг як засіб просування санаторно-курортних послуг і формування каналів зворотнього зв'язку зі	

споживачами.....	58
3.3. Застосування бренд-підходу для підвищення конкурентоспроможності санаторно-курортних послуг.....	64
Висновки до Розділу 3.....	69
ВИСНОВКИ.....	71
Список використаних джерел.....	75

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день в Україні важко уявити собі систему охорони здоров'я населення без санаторно-курортного лікування та відпочинку. Сучасний етап розвитку санаторно-курортної сфери характеризується різким падінням попиту на надання санаторно-курортних послуг. Це призводить до зниження показників заповнюваності ліжкового фонду санаторно-курортних установ, суттєвого зниження рівня ефективності їх діяльності.

Забезпечення належної якості санаторно-курортних послуг є засобом захисту прав споживачів та підвищення їх конкурентоспроможності. Важливим аспектом у діяльності курортів є експертиза якості надання послуг, що дає змогу виявляти проблеми та формувати коригувальні заходи щодо її поліпшення.

На сучасному етапі діяльності оздоровчих закладів потребують перегляду та удосконалення нормативно-правові акти, що пов'язані із наданням санаторно-курортних послуг та процесів, які відбуваються всередині. Недосконалість державного регулювання у цій сфері перешкоджає забезпеченню належної якості цих послуг та захисту прав споживачів.

Санаторно-курортна діяльність є предметом досліджень як вітчизняних так і зарубіжних вчених. Широкий спектр ресурсної бази туристично-рекреаційного потенціалу України відображено в працях В.І. Мацоли, М.І. Гетьмана, Н.М. Влащенко, Ф.Ф. Мазура та інших. Питання стану попиту, визначення критеріїв якості та перспектив розвитку підприємств санаторно-курортного типу в умовах ринкових відносин вивчали Г.В. Копець, В.С. Кравців, П.В. Жук.

Незважаючи на великий обсяг наукових праць у цій сфері, сьогодні малодослідженими залишаються питання, пов'язані з проведенням експертизи якості надання санаторно-курортних послуг.

Метою дослідження є вивчення процесу надання санаторно-курортних

послуг, проведення експертизи їх якості з метою захисту прав споживачів та розробка рекомендацій щодо поліпшення.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

- проаналізувати ринок послуг у сфері надання санаторно-курортних послуг;
- охарактеризувати законодавчу та нормативно-правову базу, що регламентують надання санаторно-курортних послуг в Україні;
- висвітлити тенденції розвитку санаторно-курортних послуг в Україні в європейських країнах;
- розкрити сутність експертизи якості як засобу захисту прав споживачів санаторно-курортних послуг;
- ознайомитися з діяльністю санаторію «Орізонт» та визначити критерії якості надання санаторно-курортних послуг;
- провести експертизу якості надання санаторно-курортних послуг;
- запропонувати напрямки підвищення якості та конкурентоспроможності санаторно-курортних послуг.

Об'єкт дослідження – процес надання санаторно-курортних послуг.

Предметом дослідження є експертиза якості надання санаторно-курортних послуг з метою захисту прав споживачів.

Наукова новизна роботи. У роботі *вперше*:

- розроблено критерії якості надання санаторно-курортних послуг.

Практична цінність роботи полягає у доцільності застосування результатів експертизи якості санаторно-курортних послуг, проведеної в санаторії «Орізонт», в аналогічних оздоровчих закладах з метою поліпшення якості надання послуг, задоволення потреб споживачів та інших зацікавлених сторін, забезпечення конкурентоспроможності і досягнення ключових цілей бізнесу.

У роботі використано наступні методи дослідження: соціологічне опитування, аналізу і синтезу, практичного узагальнення статистичних

даних, SWOT– аналіз, власні спостереження та дослідження.

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету економіки і управління підприємництвом ОНЕУ (м. Одеса, 2020 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції Одеського національного економічного університету, 2020.

Інформаційною базою є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: Кваліфікаційну роботу викладено на 82 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 20 рисунків та 7 таблиць.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз стану ринку санаторно-курортних послуг дозволив визначити, що протягом п'яти років кількість санаторно-курортних та оздоровчих закладів має тенденцію до зменшення за такими причинами: низька якість послуг і недостатній рівень обслуговування, які надаються в курортних зонах в порівнянні з аналогічними показниками зарубіжних курортів; значна конкуренція на ринку, між санаторними закладами державного і приватного сектору в курортних зонах; недостатній рівень державного сприяння розвитку ринку санаторно-курортних послуг; негативний імідж українських курортних зон з боку іноземних туристів та ін. До факторів, що забезпечують попит на ринку санаторно-курортних послуг відносять: економічні, природні, соціально-культурні, демографічні, маркетингові, політико-правові, інфраструктурні та історичні.

2. Сферу надання санаторно-курортних послуг в Україні регламентують такі законодавчі та нормативні документи: «Основи законодавства України про охорону здоров'я» № 2802 (редакція від 02.10.2018); «Про Захист прав споживачів» № 1023 (редакція від 09.11.2020); Закон України «Про курорти» № 3370 (редакція від 02.10.2018); Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» № 48 (редакція від 09.11.2017) тощо. Принципами регулювання сфери санаторно-курортних послуг є: економне і раціональне використання природних лікувальних ресурсів та забезпечення їх належної охорони; врахування попиту населення на конкретні види санаторно-курортних послуг при розробленні та затвердженні загальнодержавних програм розвитку курортів тощо.

3. З'ясовано, що в європейських країнах вклад курортно-рекреаційної сфери у формування ВВП диференціюється в діапазоні від 0,4% до 9,5%, а в Україні – не перевищує 1%, і це потребує створення єдиної системи керування процесами розвитку сфери санаторно-курортних послуг в Україні.

Основними показниками діяльності санаторно-курортного комплексу України у 2010-2019 роках є: кількість оздоровчих закладів, загальна чисельність ліжок, чисельність оздоровлених, загальна кількість санаторіїв.

4. При визначенні якості санаторно-курортних послуг з метою захисту прав споживачів потрібно враховувати такі критерії: наявність бази нормативних документів, які регламентують якість надання послуги; обов'язковість укладання договору на надання послуги; можливість перевірки як факту надання послуги, так і якості чи результату процесу надання послуги тощо.

5. Визначено основні критерії якості надання санаторно-курортних послуг: якість надання медичних послуг у санаторно-курортному закладі; умови проживання у санаторно-курортному закладі; якість харчування та повнота харчування; відношення персоналу під час перебування у санаторно-курортному закладі; представлення у санаторно-курортному закладі послуг організації дозвілля; результативність перебування у санаторно-курортному закладі та доступність та повнота інформації про санаторно-курортний заклад. Розроблено етапи експертизи якості санаторно-курортних послуг: подавання, реєстрація та розгляд заявки; дослідження об'єкта експертизи; визначення внутрішніх можливостей підприємства щодо надання послуг, визначення ресурсного потенціалу та конкурентних переваг тощо. Проведено SWOT-аналіз, який дозволив визначити сильні та слабкі сторони його діяльності, основні можливості та загрози санаторного закладу Одеської області.

6. У результаті проведення експертизи якості надання санаторно-курортних послуг на основі скарги споживача виявлено такі порушення: територія та приймальня зала санаторію не відповідають вимогам стандарту ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування» – наявні колючі рослини на території санаторію, відсутні паркувальні місця та освітлення вивіски санаторію, а також інформація щодо надання послуг санаторію у залі приймання тощо. З'ясовано, що порушено статтю 15 Закону

України «Про захист прав споживачів», яка вказує на те, що права споживачів визнаються порушеними, якщо їм надано недостовірну інформацію про певний товар (послугу) чи якщо певний товар (послуга) не відповідають вимогам стандарту. Загалом, сформовано експертний висновок, який свідчить про порушення прав споживачів послуг під час відпочинку у санаторії «Орізонт». З метою захисту своїх прав рекомендовано звернутися з заявою до Управління захисту споживачів Держпродспоживслужби в Одеській області.

7. Запропоновано засоби підвищення рівня кваліфікації персоналу з метою поліпшення якості надання санаторно-курортних послуг: організація безперервного навчання для всіх категорій працездатного населення; створення дієздатної системи пошуку та відбору кадрів для соціально-економічної схеми рекреаційних зон з урахуванням специфіки їх розвитку тощо, та на мікрорівні: розробка ділової стратегії підприємств, установ і організацій; прогнозування та планування персоналу; своєчасне підвищення кваліфікації всіх працівників тощо.

8. Визначено, що для підвищення рівня конкурентоспроможності санаторно-курортних послуг доцільно застосовувати SocialMediaMarketing (SMM), який забезпечує просування санаторно-курортних послуг і дозволяє формувати канали зворотнього зв'язку. Основними трендами соціал-медіа маркетингу є: цифровий маркетинг, сайт, контент-маркетинг, відео-контент та веб-форуми. До основних переваг соціал-медіа маркетингу віднесено: покращення позицій на ринку; забезпечення розуміння ринку; сприяння діловому партнерству; залучення додаткових споживачів; зниження витрат на маркетинг; збільшення продажів.

9. З'ясовано, що основними ознаками бренду санаторно-курортної послуги є: високий рівень пізнаваності в цільовому сегменті; якість пропонованих санаторно-курортних послуг на ринку відповідає заявленим ознакам бренду і є стабільною протягом тривалого періоду часу; позитивний характер емоцій споживачів, що викликає бренд; стійка політика лояльності

потенційних клієнтів до бренду санаторно-курортної послуги та ін. Архітектура брендингу санаторно-курортних послуг містить: збірний бренд; суббренд; підтримуючий бренд; індивідуальний бренд. Процес формування бренду санаторно курортних послуг може бути представлений такими послідовними етапами: позиціонування, формування стратегії, розробка ідеї, пошук імені, тестування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ (із змінами та доповненнями) // (ВВР), 1991, № 30, ст. 379 [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
2. Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» № 2802 від 19.11.1992 (редакція від 02.10.2018) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
3. Закон України «Про спеціальну економічну зону туристсько-рекреаційного типу «Курортополіс Трускавець»» № 3036 від 07.02.2002 (редакція від 19.01.2016) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
4. Наказ Держкомстату від 14 груд. 2011 р. № 345 [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2001 № 805 «Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
6. Про затвердження переліків закладів охорони здоров'я, лікарських, провізорських посад та посад молодших спеціалістів з фармацевтичною освітою у закладах охорони здоров'я Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 28 жовт. 2002 р. № 385 [Електронний ресурс] // сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.
7. Про курорти: Закон України (із змін., внес. згідно із Законом № 3370–IV (3370–15) від 19 січ. 2006 р., ВВР, 2006, № 22, ст. 184) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.

8. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Національний стандарт України (ДСТУ 4527:2006) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.

9. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: Національний стандарт України (ДСТУ 4268:2003) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.

10. Артюхова І. В. Шляхи підвищення конкурентоспроможності національного санаторно-курортного продукту / І.В. Артюхова // Вісник економічної науки України. – 2017. – №4. – С. 27-30.

11. Артюхова І.В. Чинники формування й збереження конкурентних переваг туристичної галузі / І.В. Артюхова // Вісник економічної науки України. – 2015. – №2. – С. 11-14.

12. Ахламов А., Миколайчук М. Інноваційна стратегія соціально-економічного розвитку регіону. Актуальні проблеми державного управління / А.Ахламов, М. Миколайчук // Український графічний журнал. – 2006. – №1. – С. 129-134.

13. Бабов К.Д. Передумови та перспективи розвитку курортного комплексу України / К.Д. Бабов // Український графічний журнал. – 2005. – №2. – С. 67-70.

14. Байцим В. Ф. Механізм формування стратегічних цілей програм (проектів) розвитку регіонів та територій. Актуальні проблеми економіки / В.Ф. Байцим // Економіка України. – №10. – 2008. – С. 227-237.

15. Балабанова О.І. Передумови підвищення конкурентоздатності санаторно-курортної галузі України / О.І. Балабанова // Український вісник. – 2012. – № 2. – С. 17-21.

16. Бандур С. І., Заяць Т. А., Терон І. В. Сучасна регіональна соціально-економічна політика держави: теорія, методологія, практика / С.І. Бандур, Т.А. Заяць, І.В. Терон // НАН України, Рада по вивч. продукт. сил України. – К.:2012. – 250 с.

17. Бобирєва О.В. Необхідність державного регулювання діяльності рекреаційних підприємств / О.В. Бобирєва // Теоретичні і прикладні питання економіки. – №2. – 2013. – С. 327-330.

18. Борулько Н.М. Сучасний стан та перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України: канд. економ. наук: 008.48 / Борулько Н.М.; Вісник Східноукраїнського національного університету .- Х.,2014, -10 с.

19. Боруцк М. Проблеми формування стратегії розвитку туристичних регіонів / М.Боруцк // Економіка України. – Л.:2016. – С.288.

20. Бутко М., Подоляк Л. Державне регулювання як інструмент підвищення конкурентоспроможності регіоні / М. Бутко, Л. Подоляк // Економіка України. – 2011. – № 6. – С. 36-44.

21. Бутник О.О. Проблеми формування та підвищення інвестиційної привабливості регіонів / О.О. Бутник // Інвестиції : практика та досвід. – 2011. – № 2. – С. 120 - 122.

22. Вачевський М. В. Рекреаційні можливості України / М. В. Вачевський // Український бальнеологічний журнал. – К.: 2000. - № 3-4. – С.101-105.

23. Ведмідь Н.І. Сучасний стан санаторно-курортної галузі України: канд. техн. наук, доцент./ Н.І. Ведмідь –К: 2012, С.- 13.

24. Власенко О.О. Новітні підходи до створення нового бренду та виведення його на ринок / О.О. Власенко // Проблеми науки. – 2007. – №2. – С. 22-28 .

25. Влащенко Н. М. Потенціал санаторно-курортного комплексу: завдання дослідження і розвитку / Н.М. Влащенко // Науковий вісник. –2010. –№2. – С.14-19.

26. Влащенко Н. М. Потенціал санаторно-курортного комплексу: завдання дослідження і розвитку / Н.М.Влащенко // Про туризм. –№7. –2011. – С.26-33.

27. Воробйов Ю. М. Фінансове забезпечення розвитку санаторно-курортних закладів / Ю. М. Воробйов // Науковий вісник: Фінанси, банки, інвестиції. – 2012. – №3. – С. 47.
28. Вуйник О. Роль і місце рекреаційно-туристичного комплексу в Україні / О. Вуйник // Вісник Львівського університету. Серія Економіка. – 2008. – Вип. 39. – С.93.
29. Галаченко О.О. Інноваційні вектори розвитку сфери санаторно-курортних послуг як складової туристичної індустрії. Туристичні послуги на світовому ринку як фактор розвитку міжнародного туризму / О.О. Галаченко // Зб. матер. міжнар. наук.-практ. конф. – Л.:2018. – С. 90-97.
30. Галаченко О.О. Інноваційно-інвестиційна модель розвитку сфери санаторно-курортних послуг в контексті формування та реалізації стратегії сталого економічного зростання в умовах глобалізаційних процесів. Стратегія інвестиційно-інноваційного розвитку економіки України в умовах глобалізації: стан та шляхи становлення / О.О. Галаченко // Зб. матер. міжнар. наук.-практ. конф. – Л.:2017. – С. 58-61.
31. Галаченко О.О., Васильчак С.В. Маркетинг як інструмент розвитку санаторно-курортних підприємств. Аспекти стабільного розвитку економіки в умовах ринкових відносин / О.О. Галаченко // Зб. матер. міжнар. наук.-практ. конф. – Л.:2016. – С. 36-38.
32. Галаченко О.О., Васильчак С.В. Основні інструменти впливу на розвиток санаторно-курортних підприємств. Проблеми інформаційно-аналітичного забезпечення управління економічною безпекою підприємства, регіону, країни / О.О. Галаченко // Зб. матер. міжнар. наук.-практ. конф. – Л.:2016. – С.116-118.
33. Гуліч О.Г, Гришів Л.С., Герасимчук Н.М Методика формування стратегій сталого соціально-економічного розвитку курортно-рекреаційних територій і туристичних центрів / О.Г. Гуліч, Л.С. Гришів, Н.М. Герасимчук Н.М // Л.:2007 2013. – С.52.

34. Давидова О.Ю. Дослідження факторів, що впливають на туристський попит в Україні / О.Ю. Давидова // Комунальне господарство міст: Науч.-техн. Сборник. -2006. - № 71.- С. 372-376.
35. Давідов М.В. Шляхи організаційно-фінансового забезпечення інноваційного процесу на підприємствах України / М.В. Давідов // Актуальні проблеми економіки №. - 4. - 2008. - С. 130 -134.
36. Дмитрук О.В. Підприємства рекреаційно-туристичної сфери як об'єкти управлінської діяльності / О.В. Дмитрук // Актуальні проблеми економіки. - №9 . -2009. - С. 98–103.
37. Добуш Ю.Я. Маркетинг рекреаційних територій як інструмент становлення, розвитку та регулювання ринку рекреаційних послуг / Ю.Я. Добуш // Економіка розвитку. - №3. - 2008. - С.253-260.
38. Євсєєва О.О. Вдосконалення державного регулювання індустрії туризму і рекреаційної діяльності в регіоні / О.О. Євсєєва // Економічний простір. - №66. - 2011. - С. 99–111.
39. Заваріка Г. М. Курортна справа [Текст]: навч. посібник / Г. М. Заваріка; МОН України. – К.: Центр учб. л-ри, 2015. – 264 с.
40. Коваленко Н.О. Аналіз ринку санаторно-курортних послуг України: канд. техн. наук, доцент / Коваленко Н.О.; // Одеська національна академія харчових технологій.-О., 2015.-21 с.
41. Коваль П .Ф. В'їзний туризм: навчальний посібник / П. Ф. Коваль, О. О. Зеленська, С. І. Бондар. – Н.: Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.
42. Колесник О.О. Оцінка стану санаторно-курортного комплексу та його вплив на розвиток туристичної діяльності України / О.О. Колесник // Економічний вісник. - №11. - 2013. - С. 115-127.
43. Кравчук І. Державне регулювання розвитку туризму: зарубіжний досвід та перспективи впровадження / І. Кравчук // Вісник Львівського університету. - №24. - 2008. С. 134–141.
44. Кремень Р., Каражия Е. Проблеми розвитку санаторно-курортного та оздоровчого туризму в Одеській області / Р. Кремень, Е. Каражия //

Науковий вісник Одеського національного економічного університету. - № 5. - 2015. - С. 78-90.

45. Лебедєва В.В. Стратегія розвитку підприємств санаторно-курортного комплексу: автореф. Дис. канд. екон. наук: 08.00.04 / Лебедєва В.В.; Одеський держ. екон. університет. – Одеса, 2011. – 18 с.

46. Луцишин І.Я. Санаторно-курортна сфера – важлива складова євроінтеграційного вектора України / І.Я. Луцишин // Продуктивні сили і регіональна економіка. - №2. - 2008. - С. 195–198.

47. Мазаракі А.А., Ведмідь Н.І. Санаторно-курортні та оздоровчі підприємства: структурні параметри розвитку / А.А. Мазаракі, Н.І. Ведмідь // Економіка розвитку. -№3. - 2013. - С. 51-55.

48. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. Посібник.- К: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

49. Мигалина Ю.Ю. Санаторно-курортне оздоровлення як перспективний сегмент розвитку туризм / Ю.Ю.Мигалина // Вісник Хмельницького національного університету. - №22013. - 2011. - С. 254–257.

50. Миронов Ю.Б., Новицька-Колодіна А.О. Методика оптимізації цінової політики підприємств рекреаційного туризму / Ю.Б. Миронов, А.О. Новицька-Колодіна // Молодь і ринок. – 2005. – № 1. – С.106-109.

51. Норіцина Н.І. Концептуальні основи формування бренду на українському ринку / Н.І. Норіцина //Актуальні проблеми економіки. - №4. - 2011. - С. 77-84.

52. Пегушина Г.О. Сучасний стан та тенденції розвитку ринку санаторно-курортних послуг [Електронний ресурс] / Г.О. Пегушина, Н.В. Ушенко // Культура народів Чорного моря – 2013. – № 254. – С. 88-94.

53. Пегушина Г.О. Управління конкурентоспроможністю санаторно-курортних підприємств / Г.О. Пегушина // Наукові вісті . - №6. - 2012. - С.152-166.

54. Петриченко П.А. Формування стратегії підприємств санаторно-курортного комплексу на підставі життєвого циклу клієнтів / П.А. Петриченко // Український вісник. - №17. - 2011. - С.233-265.
55. Рачко В.І. Передумови становлення курортного бізнесу в Україні / В.І.Рачко // Экономика и управление. - №6. - 2009. - С. 55–59.
56. Реутов В.Е., Вельгош Н.З. Оцінка функціонування курортно-рекреаційних підприємств : теоретичні аспекти / В.Е. Реутов, Н.З. Вельгош // Экономика и управление. - №4. - 2006. - С. 65-69.
57. Рудько Г.І. Конструктивна геоекологія: наукові основи та практичне втілення / Г. І. Рудько, О. М. Адаменко. – К. : Маклаут, 2008. – 320с.
58. Снігова О.Ю. Розвиток рекреаційного потенціалу України : оцінка умов та перспектив / О.Ю.Снігова // Экономика и управление. -№4. - 2009. - С. 184-192.
59. Статистичний бюлетень «Коллективні засоби розміщування в Україні у 2011 році» – К: Державна служба статистики України, 2012. – 190 с.
60. Статистичний бюлетень «Туристична діяльність в Україні у 2012 році» – К.: Державна служба статистики України, 2013. – 272 с.
61. Стафійчук В. І. Рекреалогія: навчальник посібник / В. І. Стафійчук. – К.: Альтерпрес, 2006. – 264.
62. Столяренко А.В. Тенденции развития ценообразования в санаторно-курортном комплексе [Электронный ресурс] / А.В. Столяренко // Культура народов Причерноморья. – 2013. – № 262. – С. 106- 110.
63. Ступень Н.А. Аналіз ринку санаторно-курортних послуг в системі туристично-рекреаційної діяльності / Н.А. Ступень – Суми, 2017.-191.
64. Тенденции и методики развития мирового туризма / под ред. А. В. Шлевкова. — Одесса, 2003. — 619 с.

65. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: навч. посіб. / Л.А. Траченко, – Одеса ОНЕУ, ротапринт, 2015. – 274 с.

66. Цобер І.Ю. Аналіз підходів до оцінювання конкурентоспроможності підприємств / І.Ю. Цобер // Актуальні проблеми економіки. - №6 . - 2009. - С. 151–155.

67. Цьохла С.Ю. Економічні основи курортної індустрії й перспективи розвитку / С.Ю. Цьохла // Учені записки ТНУ ім. В.И. Вернадського. - 2008. - С. 284–294.

68. Цьохла С.Ю. Сутність соціально орієнтованої рекреаційної діяльності й проблеми її розвитку / С.Ю. Цьохла // Економіка та держава. - №1. - 2008. - С. 21–23.

69. Офіційний сайт Державної служби статистики України. Санаторно-курортні та оздоровчі заклади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

70. Статистично-аналітичний огляд стану ринку праці у 2010 р. / [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2010/rp/pres-reliz/rp_2010.zip.