

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародної економіки
Кафедра експертизи товарів та послуг

Допустити до захисту
В. о. зав. кафедри експертизи товарів та послуг
Доц. Т. А. Кунділовська _____
«_____» _____ 2015 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

на здобуття ступеня магістра
зі спеціальності 8.03051003 Експертиза товарів та послуг за програмою
«Експертиза товарів та послуг: експертиза якості товарів та захист прав
споживачів»

з теми: «Захист прав споживачів при наданні туристичних послуг»

Виконала: студентка 69 групи
спеціальності
8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»
(шифр і назва спеціальності)

_____ Кіліменчук Т. В.

(прізвище та ініціали)

Керівник канд. екон. наук, доцент _____

_____ Траченко Л. А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент _____ Проскуріна Т. Г.

(прізвище та ініціали)

Одеса 2016 року

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	7
1.1. Сучасний стан туристичних послуг в Україні.....	7
1.2. Особливості процесу надання туристичних послуг та характеристика показників якості	14
1.3. Державне регулювання щодо захисту прав споживачів у сфері туристичних послуг.....	27
1.4. Вимоги щодо договірних відносин між туристичним підприємством та споживачем.....	38
Висновки до Розділу 1.....	43
РОЗДІЛ 2. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ НАДАННІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ПП «VEMEKС LUXURY TRAVEL»	45
2.1. Характеристика діяльності туристичного агентства «VEMEKС LUXURY TRAVEL».....	45
2.2. Вибір та обґрунтування методів оцінювання якості туристичних послуг	57
2.3. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг ПП «VEMEKС LUXURY TRAVEL».....	71
2.4. Експертиза туристичної послуги з метою захисту прав споживачів.....	81
Висновки до Розділу 2.....	87
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ НАДАННІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	89
3.1. Розробка рекомендацій щодо якісного обслуговування у туристичному агентстві «VEMEKС LUXURY TRAVEL».....	89

3.2. Система менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання туристичних послуг та захисту прав споживачів.....	95
3.3. Визначення способів захисту прав споживачів при наданні туристичних послуг	105
Висновки до Розділу 3.....	109
ВИСНОВКИ.....	111
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	114
ДОДАТКИ.....	122

ВСТУП

Актуальність теми. Одним із основних принципів будь-якого демократичного суспільства є захист прав людини як споживача. Ця умова є необхідною й об'єктивною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак суспільства з ринковою економікою. Цивільне законодавство України визначає, що обов'язки, зокрема й у зобов'язаннях, мають виконуватися належним чином у межах, встановлених договором або актом цивільного законодавства, проте це має бути в ідеалі. На практиці через низку об'єктивних і суб'єктивних причин виконання обов'язків за договором або актом цивільного законодавства не завжди має місце, що негативно впливає на суспільні відносини в економіці, політиці, соціальній і правовій сфері, на міжнародні відносини. Така негативна ситуація часто зустрічається на ринку туристичних послуг, і виконання зобов'язань туроператорами і турагентами супроводжується масовими порушеннями споживчих прав туристів. При цьому аналіз практики свідчить, що порушення прав споживачів туристичних послуг частіше за все пов'язане з некомпетентністю персоналу сфери туризму та невиконання умов договору.

Різні аспекти щодо виконання зазначеного виду послуг досліджували такі вчені як: Гудима М.М., Кифяк В.Ф., Гостюк В.І. , Незвещук-Когут Т.С. , Димінська О. Ю. тощо.

Незважаючи на суттєві досягнення науки та практики в цій галузі, багато питань залишаються не вирішеними.

Саме тому *метою дипломної роботи* є вивчення процесу надання туристичних послуг, питань щодо захисту прав споживачів та розробка рекомендацій для поліпшення діяльності турагентств.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні *завдання*:

- 1) проаналізувати сучасний стан ринку туристичних послуг в Україні;

- 2) ознайомитись з особливостями процесу надання туристичних послуг та надати характеристику показників якості;
- 3) провести аналіз державного регулювання захисту прав споживачів туристичних послуг;
- 4) вивчити питання щодо ліцензування та сертифікації туристичних послуг в Україні;
- 5) ознайомитись з вимогами щодо договірних відносин між туристичним підприємством та споживачем;
- 6) дослідити діяльність туристичного агентства ПП «VEMEKS LUXURY TRAVEL»;
- 7) обґрунтувати вибір методів оцінювання якості надання туристичних послуг;
- 8) провести експертне оцінювання якості надання туристичних послуг;
- 9) провести експертизу туристичної послуги з метою захисту прав споживачів;
- 10) визначити шляхи поліпшення захисту прав споживачів при наданні туристичних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання туристичних послуг.

Предметом дослідження є захист прав споживачів при наданні туристичних послуг.

Методи дослідження. У роботі використано метод SERVQUAL, прості статистичні методи управління якістю: діаграма Ісікави (причинно-наслідкова), контрольний листок, діаграма Парето (ABC-аналіз), метод соціологічного опитування, прийоми аналізу та синтезу.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- проведено експертне оцінювання якості та експертиза туристичних послуг з метою захисту прав споживачів;

- розроблено методологію впровадження системи менеджменту якості туристичних послуг;

- розроблено алгоритм дій споживачів у випадку порушення вимог законодавства туроператором чи турагентством.

Практична цінність роботи полягає у застосуванні споживачами розроблених рекомендацій щодо захисту прав при отриманні туристичних послуг та алгоритму дій у випадку порушення вимог законодавства туроператором чи турагентством. Впровадження результатів експертного оцінювання якості туристичних послуг за допомогою методу SERVQUAL, діаграми Ісікави, контрольного листка, діаграми Парето, з використанням скарг споживачів доцільно використовувати турагентствам з метою постійного поліпшення якості. Крім того, створення та впровадження системи менеджменту якості за розробленою методологією може стати основою для постійного поліпшення діяльності підприємства та захисту прав споживачів.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками Міжрегіональної науково-практичної студентської конференції «Актуальні проблеми розвитку економіки в умовах міжнародної інтеграції» Одеського національного економічного університету, № 3, том 2 – «Якість надання готельних послуг з метою захисту прав споживачів», стор. 252-256.

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

Структура роботи: Магістерську роботу викладено на 121 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків, а також 20 рисунків та 9 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті написання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз сучасного стану туристичного ринку України дозволив визначити, що у 2015 році він скоротився майже на 50% порівняно з показниками минулого року і причин тому декілька: економічна й політична криза в країні, нестабільність курсу національної валюти, небажання транзитних пасажирів здійснювати стикування з міркувань безпеки, масове скорочення бюджетів у корпоративних клієнтів, падіння платоспроможності населення, анексія Криму та скасування польотів до Сімферополя.

2. Згідно з ЗУ «Про туризм» суб'єктами, які надають туристичні послуги є туроператори, турагенти та інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних та розважальних послуг.

3. Туристичні послуги в Україні надаються у відповідності з Цивільним та Господарським кодексами України, Постановами КМУ, Наказами Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Законами України, основними з яких є «Про туризм», «Про захист прав споживачів», а також низкою нормативно-правових документів, таких як: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

4. Встановили, що необхідність ліцензування в сфері туризму розповсюджується тільки на тур операторську діяльність згідно з ЗУ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності». Крім того, обов'язкову сертифікацію туристичних послуг скасовано згідно Наказу Міністерства економічного розвитку та торгівлі України від 30.07.2012 № 876 «Щодо

скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування»
Ці реформи негативно впливають на забезпечення захисту прав споживачів.

5. Встановлено, що згідно ст.20 ЗУ «Про туризм» сформований перелік інформації, яку туристу має бути надано до укладення договору туристичного обслуговування, а саме: про основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів; про медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; про туроператора та про розмір його фінансового забезпечення на випадок його неплатоспроможності чи банкрутства.

6. У результаті дослідження туристичного агентства ПП «VEMEKSLUXURY TRAVEL» визначено, що організаційна структура включає наступні підрозділи: головним є директор, йому підпорядковується відділ в'їзного, виїзного туризму, відділ авіаперевезень. Вона цілком забезпечує ефективну діяльність підприємства.

7. Встановлено, що оптимальним методом для оцінювання якості туристичних послуг є модель SERVQUAL, в якій враховується велика частина важливих для споживача критеріїв якості, максимальна відповідність яких очікуванням забезпечує позитивне враження про якість наданої послуги. З метою визначення найважливішої причини, що впливає на якість послуг, які надаються туристичними підприємствами доцільно застосовувати прості статистичні методи: контрольний листок, діаграму Ісікави та аналіз Парето.

8. Експертне оцінювання якості надання послуг ПП «VEMEKSLUXURY TRAVEL» за допомогою методу SERVQUAL, дало змогу визначити середньозважений коефіцієнт якості «-0,12» для даного підприємства. Встановлено, що керівництву турагентства необхідно: провести заміну офісної техніки на нову, приділити увагу презентабельності та рівню кваліфікації персоналу, впровадити заходи щодо зменшення часу очікування споживачів на послугу.

9. Діаграма Парето дозволила виявити найважливішу першопричину, що впливає на якість туристичних послуг – персонал, кумулятивна вага якої

складає 40% . ABC – аналіз дозволив визначити проблеми зони А – персонал та договір зі споживачем (62%); зони В – робота партнерів (15%), а також матеріально - технічне забезпечення (13%); зони С – процес обслуговування клієнтів (10%). Отримані результати є важливою інформацією для турагентства «VEMEKС LUXURY TRAVEL» для запровадження комплексу заходів щодо вирішення проблем, що впливають на якість послуг.

10. За результатами експертизи туристичної послуги на основі скарги споживача (туриста) сформовано висновок та встановлено, що мало місце невиконання умов договору туроператором відповідно до вимог ЗУ «Про туризм» ч. 12 ст. 20 та порушення прав споживача згідно п. 11 ч. 1 ст. 23 ЗУ «Про захист прав споживачів».

11. Для підвищення якості надання туристичних послуг агентством «VEMEKС LUXURY TRAVEL» розроблено рекомендації щодо підвищення кваліфікації працівників, а саме: проведення корпоративного, адміністративного тренінгу, тренінг по роботі з клієнтами, відвідування працівниками семінарів, виставок і курсів туристичного спрямування.

12. Методологію впровадження системи менеджменту якості на туристичних підприємствах розроблено з урахуванням етапів: підготовка до створення СМЯ, проведення комплексного аналізу управління якістю послуг та розробка концептуальної моделі, розробка документації, впровадження та сертифікація. Кожний етап методології поділяється на ряд послідовно або паралельно виконуваних завдань.

13. Розроблено рекомендації споживачам щодо захисту їхніх прав при отриманні туристичних послуг та визначено алгоритм дій у випадку порушення їхніх прав туроператором чи турфірмою, а саме: складання письмової заяви – претензії до виконавця послуги у 2 примірниках, складання скарги до Інспекції з питань захисту прав споживачів, звернення зі скаргою в Мінекономрозвитку та звернення до суду з позовом про захист прав споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. –1996. - № 30.- Ст. 41. – (Тлумачення від 15.05.2014р.).
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - №№ 40-44.- Ст. 356. – (Редакція від 01.01.2016р.).
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22.- Ст. 144. – (Редакція від 20.09.2015р.).
4. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 №324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1995. - №31. – ст.241. – (Редакція від 11.02.2015р.).
5. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності: Закон України від 19.10.2010 № 2608-VI // Відомості Верховної Ради України.- 2011. - №11. – ст.69. – (Редакція від 28.06.2015р.).
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 №1023-XII // Відомості Верховної Ради України.- 1991. - №30. – ст.380. – (Редакція від 01.01.2016р.).
7. Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів України: Закон України від 28.12.2014 №76-VIII // Відомості Верховної Ради України.- 2015. - №6. – ст.40. – (Редакція від 10.04.2015р.).
8. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 339/96-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1996. - №47. – ст.256. – (Редакція від 01.01.2016р.).
9. Про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України: Указ Президента України від 31.01.2011 № 634/2011 – (Редакція від 25.12.2013 р.).

10. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 № 442 – (Редакція від 20.11.2015 р.).

11. Питання запровадження обмежень на проведення перевірок державними інспекціями та іншими контролюючими органами: Постанова Кабінету Міністрів України від 13.08.2014 № 408 – (Редакція від 16.10.2014р.).

12. Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30.07.2012 № 876 – (Прийняття від 30.07.2012 р.).

13. Про затвердження Інструкції про призначення та проведення судових експертиз та експертних досліджень та Науково-методичних рекомендацій з питань підготовки та призначення судових експертиз та експертних досліджень: Наказ Міністерства юстиції України від 08.10.1998 № 53/5 – (Редакція від 31.07.2015 р.).

14. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні: Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 01.02.2005 № 28 – (Редакція від 01.01.2016 р.).

15. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. : ДСТУ ISO 9000:2007. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 35 с. – [Національний стандарт України].

16. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2008. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 34 с. – [Національний стандарт України].

17. Виноградський М. Д. Управління персоналом : Навчальний посібник / М.Д. Виноградський, С.В. Беляєва, А.М.Виноградська, О.М. Шкапова; – К.: ЦУЛ, 2006. – 504 с.

18. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги-XXI, 2013. – 300 с.

19. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: Підручник / В.К. Кіптенко –

К.: Знання, 2010. – 502 с.

20. Коваль П.Ф. В'їзний туризм: Навч. посібник. / П.Ф. Коваль – Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.

21. Любіцева О.О. Туризмознавство: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.

22. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : Навч. посіб. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

23. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва / П.Р. Пуцентейло – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 344с.

24. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика : Навч. посібник. / Є.Ю. Сахно , М.С. Дорош – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

25. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / Т.Г. Сокол – К.: Грамота, 2006. – 264 с.

26. Ангелко І.В. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні / І.В. Ангелко // Український соціум. – 2014. – №2 (49).

27. Баєв В.В. Концептуальні засади менеджменту якості в сфері туризму / В.В. Баєв // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2012. – Випуск III (47).

28. Балабанов К.В. Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом / К.В. Балабанов // Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції 26 вересня 2014 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Геращенко О.О., Ізотова Ю.А., Осипенко К.В.; За заг. редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. – Маріуполь: МДУ, 2014. – 169 с.

29. Богданова Ж.А. Договірні відносини в туристичній діяльності / Ж.А. Богданова // Економічні науки. – 2010. – №4.

30. Бондаренко М.П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи / М.П. Бондаренко // Економіка і прогнозування. – 2014. - №1. – С.

104 – 119.

31. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.

32. Герасименко В. Г. Ліцензування туристичної діяльності в Україні у контексті міжнародного досвіду / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк // Журнал європейської економіки. – 2011. – Том 10 (№ 4).- С. 402-414.

33. Гостюк В.І. Правові засади та механізм державного регулювання туристичної галузі України / В.І. Гостюк // Часопис Київського університету права. – 2013, вип.4.

34. Гудима М.М. Відшкодування збитків: на що розраховувати туристу? / М.М. Гудима // Збірник наукових статей. – 2013, вип.3.

35. Гудима М.М. Способи захисту прав споживачів у разі порушення умови про предмет договору про надання туристичних послуг / М.М. Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013, вип.4.

36. Гудима М.М. Способи захисту прав споживачів у разі порушення умови про строк договору про надання туристичних послуг / М.М. Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013, вип.4.

37. Гудима М.М. Тонкощі змісту договору про надання туристичних послуг / Гудима М.М // Збірник наукових статей. – 2013, вип.3.

38. Джаман М.О. Розвиток ринку туристичних послуг в Україні / М.О. Джаман, Т.О. Гусаковська // Науковий Вісник ПУЕТ. – 2011. – №5 (50).

39. Козубова Н.В. Туристичні послуги як об'єкт ринкових відносин в Україні / Н.В. Козубова // Інноваційна економіка. – 2014. – №2 (50).

40. Куклина Т.С. Сучасний стан розвитку туризму в Україні / Т.С. Куклина// Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2015. – №2 (12).

41. Кулич І.Б. Туристична індустрія як складна система міжгалузевих відносин / І.Б. Кулич// Економіка.Управління.Іновації. – 2014. – №2 (12).

42. Мартинова Н.С. Роль тренінгових технологій в професійній підготовці майбутніх менеджерів туризму / Н.С. Мартинова // Економіка. Управління. Інновації. – 2011. – №1 (5).

43. Митяева О.А. Оценка качества обслуживания клиентов розничной торговой сети с помощью метода SERVQUAL / О.А. Митяева // Менеджмент и маркетинг. – 2015. - №3.

44. Незвещук-Когут Т.С. Проблеми та напрями підвищення ефективності управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах / Т.С. Незвещук-Когут // Ефективна економіка. – 2015. – № 4.

45. Панченко М.О. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві / М.О.Панченко // Інноваційна економіка. – 2014. – №6 (55).

46. Пилипенко І.О. Покращення механізму управління якістю / І.О.Пилипенко // Комунальне господарство міст. – 2011. – №2.

47. Пилипів В.В. Механізми та засоби реалізації державного регулювання розвитку туристичного комплексу України / В.В. Пилипів // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. – № 1 (11).

48. Письменний, О. А. Аналіз ринку міжнародного туризму України / О. А.Письменний // Економічний – 2014. – Том 15. – № 1. – С. 144-153.

49. Пойта І.О. Тенденції розвитку ринку туристичних послуг в Україні / І.О. Пойта // Актуальні проблеми, сучасний стан та перспективи розвитку індустрії туризму в Україні та Польщі: Матеріали V міжнародної науково-практичної конференції / за ред. Саух І.В. – Житомир: Вид-во ЖФ КІБІТ, 2011.

50. Сисоєва С. І. Державне регулювання туристичного бізнесу в Україні / С. І. Сисоєва // Ефективність державного управління. – 2014. – Вип. 40. – С. 350-355.

51. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об'єкт товарознавства: експертне оцінювання якості. Монографія. – Одеса Атлант, 2014, 212 с.

52. Филипенко Т.В. Розробка та впровадження системи менеджменту якості на підприємстві / Т.В. Филипенко // Вісник східноукраїнського національного університету ім.В. Даля. – 2014 – № 1. – С. 53–61.
53. Алгоритм захисту прав споживачів [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://porady.fpsu.org.ua/znay-svoi-prava/15-alhorytm-zakhystu-prav-spozhyvachiv>
54. Анализ проблемы. Диаграмма «рыбья кость» [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.inventech.ru/pdf/methods/methods-07>
55. Відомості про Інспекцію з питань захисту прав споживачів в Одеській області [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://моеправо.odessa.gov.ua/>
56. Диаграмма Исикавы – полезный инструмент в жизни и работе [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://4brain.ru/blog/диаграмма-исикавы>
57. Диаграмма Исикавы [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: https://ru.wikipedia.org/wiki/Диаграмма_Исикавы
58. Діаграма Парето [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://1snau.ru/diagrama-pareto/>
59. Ліквідація Державного агентства України з туризму та курортів. Теоретична та практична доцільність [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://jurblog.com.ua/2014/10/likvidatsiya-derzhavnogo-agentstva-ukrayini-z-turizmu-ta-kurortiv-teoretichna-ta-praktichna-dotsilnist/>
60. Переваги та проблеми сертифікації систем управління якістю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://conference.spkneu.org/2013/12/perevagi-ta-problemi-sertifikatsiyi-si/>
61. Підвищення якості туристичних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://infotour.in.ua/gospodinova.htm>
62. Побудова системи управління якістю: принципи та основні етапи, рекомендації з розробки документації [Електронний ресурс]. – Режим доступу

до ресурсу: <http://www.klubok.net/article54.html>

63. Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://moepravo.odessa.gov.ua/files/moepravo/docs/polozhenie_proinspekciyu

64. Проблеми та перспективи розвитку туристичної індустрії України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/suchasni_tekhnologiji_upravlinnja_turistichnim_ta_

65. Система менеджмента качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://ru.wikipedia.org/wiki/Система_менеджмента_качества

66. Споживачі залишаються безправними в умовах мораторію на перевірки бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://tobaccocontrol.org.ua/resursi/pres-relizi/spozhivachi-zalishayutsya-bezpravnimi-v-umovah-moratoriyu-na-perevirki-biznesu>

67. Способи й методи оцінки якості послуг туристичного підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://pidruchniki.com/1534122043729/turizm/sposobi_metodi_otsinki_yakosti_turistichnomu_pidpriyemstvi

68. Стандарти ІСО в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>

69. Столична влада радить киянам уважно організовувати свій літній відпочинок [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kreschatic.kiev.ua/print/news/1244555969.html>

70. Сучасний стан і тенденції розвитку туристичної сфери в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.newbiznet.com.ua/index.php/ru/articles/80-market/335-2013-07-31-07-08-09>

71. Туристичне агентство ПП «VEMEKS LUXURY TRAVEL». Офіційний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу.: <http://vemekstour.com/>

72. Що робити якщо виникли проблеми с туристичним агентством?
[Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://spektor.ua/uk/article/что_делат_если_возникли_проблемы_с_туристическим_агентством/

73. Юридичні поради туристам юридичної групи «ПРАВО»
[Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://pravo.ck.ua/articles-ua/yurydychni-porady-turystam>