

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародної економіки
Кафедра експертизи товарів та послуг

Допустити до захисту
В.о. завідувача кафедри

(підпис)

Доц. к.т.н. Т.А. Кунділовська

(прізвище та ініціали)

“ ___ ” _____ 2017 року

ДИПЛОМНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»

на тему:

«Експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної економіки
(факультет)

Бужилова Анастасія Олександрівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)

Траченко Людмила Анатоліївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Рецензент Деордієва В.В.
(прізвище та ініціали)

/ підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ	7
1.1. Аналіз стану ринку послуг мобільного зв'язку в Україні.....	7
1.2. Законодавча та нормативно-правова бази, що регламентують надання послуг мобільного зв'язку.....	12
1.3. Визначення показників якості надання послуг мобільного зв'язку.....	23
Висновки до Розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТОВ «LIFECCELL»	31
2.1. Характеристика послуг мобільного зв'язку ТОВ «Lifecell».....	31
2.2. Вибір та обґрунтування методів оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку.....	35
2.3. Експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку ТОВ «Lifecell».....	47
2.4. Визначення конкурентоспроможності послуг оператора мобільного зв'язку ТОВ «Lifecell».....	53
Висновки до Розділу 2.....	57
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ	65
3.1. Впровадження організаційних та технологічних аспектів щодо поліпшення якості надання послуг мобільного зв'язку.....	65
3.2. Поліпшення конкурентоспроможності на ринку послуг зв'язку України..	72
Висновки до Розділу 3.....	80
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	85
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Ринок телекомунікаційних послуг в даний час є одним з економічних ринків, що найбільш активно розвиваються. Прогресивний розвиток галузі мобільного зв'язку безпосередньо пов'язаний з безперервним зростанням кількості абонентів, різноманітністю та якістю послуг, що надаються. З точки зору користувачів, рівень якості послуги мобільного зв'язку є ключовим фактором при прийнятті рішення щодо її придбання. Споживачі будуть лояльні до оператора мобільного зв'язку тільки в разі, якщо послуга відповідає їхнім бажанням і очікуванням. Операторам складніше вирішувати завдання по залученню нових клієнтів, ніж підтримувати прихильність існуючих споживачів бренду компанії.

Зростаючий рівень конкуренції, пов'язаний з ростом економіки і підвищенням запитів споживачів (абонентів), ставить перед компаніями більш складне завдання, ніж просто виробництво продукту або надання послуги необхідної якості, оскільки їм необхідно проводити дії щодо вдосконалення якості послуги в конкурентному середовищі.

Для збереження конкурентоспроможності мобільні оператори спрямовують основні зусилля на підвищення якості і терміну обслуговування абонентів в мережі через застосування спеціальних програм лояльності, створення ефективної системи просування існуючих і нових додаткових послуг мобільного зв'язку.

Забезпечення обраного рівня якості вимагає відповідного рівня задоволеності споживачів послуг мобільного зв'язку. Досягнення останнього носить комплексний характер і передбачає систему заходів по досягненню рівня якості послуг, що відповідає існуючим і (або) прогнозованим потребам абонентів.

Діяльність компанії по задоволенню потреб споживачів є успішною, якщо вона здатна зіставляти свої технологічні можливості з результатами аналізу запитів споживачів. Компаніям мобільного зв'язку необхідно постійно

стежити за мінливими вимогами та запитами споживачів. З цією метою компанія повинна:

- періодично оцінювати рівень задоволеності споживачів пропонованими продуктами або послугами;
- усувати недоліки й дефекти продукту або послуги в реальному часі;
- планувати й реалізовувати програми вдосконалення якості послуг, що надаються.

Сучасний рівень розвитку ринку послуг мобільного зв'язку висуває проблему вдосконалення системи оцінки якості даних послуг, яка багато в чому визначає ступінь реалізації конкурентних переваг мобільних операторів.

Отже, актуальність теми дипломної роботи полягає в тому що, з одного боку, існує велика зацікавленість абонентів в отриманні нових послуг, а з іншого, величезна конкуренція підштовхує операторів постійно вносити нові пропозиції на даний ринок. Сучасний рівень розвитку ринку послуг мобільного зв'язку, якісні зміни в засобах і способах надання даних послуг, підвищення обсягу і багатоаспектності інформації, яка циркулює в мережах мобільного зв'язку, висунули проблему вдосконалення якості та універсальності послуг мобільного зв'язку та визначили фактори для подальшого розвитку даної галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні і методологічні дослідження питань щодо послуг мобільного зв'язку знайшли відображення в працях багатьох вітчизняних учених, зокрема: М. А. Гладкова, Н. А. Голубенкової, Т.О.Зенкевич, А. А. Сорокиної, С.С. Яременко, В. Гранатурова, С. Воробієнко, Є. Іванова, С. Казанцева, А. Пономарьова та ін. Визначено основні характеристики та тенденції розвитку ринку телекомунікацій, у т. ч. мобільного зв'язку, проаналізовано фактори, які впливають на вибір споживачем оператора мобільного зв'язку. Але в 2014 р. оператори мобільного зв'язку навіть за рахунок запровадження різноманітних тарифів та додаткових послуг не змогли утримати показники доходу та прибутковості на колишньому

рівні. Прогресивна маркетингова політика гравців ринку послуг мобільного зв'язку та поява нових телекомунікаційних технологій вимагає від операторів мобільного зв'язку нових підходів і способів залучення та утримання клієнтів, вимагає пошуку нових шляхів підвищення якості та конкурентоспроможності послуг мобільного зв'язку. Потребують дослідження питання щодо оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку

Метою дипломної роботи є вивчення процесу надання послуг мобільного зв'язку, експертне оцінювання якості та конкурентоспроможності цих послуг, розробка шляхів щодо їхнього поліпшення. Для досягнення мети необхідно виконати такі **завдання**:

- проаналізувати ринок послуг мобільного зв'язку в Україні;
- ознайомитися із законодавчою та нормативно-правовою базою, що регламентує надання послуг мобільного зв'язку;
- визначити показники якості надання послуг мобільного зв'язку;
- надати характеристику послуг ТОВ «Lifecell» та обґрунтувати вибір методів оцінювання якості послуг;
- провести експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку;
- оцінити конкурентоспроможність послуг оператора мобільного зв'язку;
- надати рекомендації щодо поліпшення якості та конкурентоспроможності послуг мобільного зв'язку.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг мобільного зв'язку.

Предмет дослідження - експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку.

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

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- проведено експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку з використанням методів діаграми Ісікави та діаграми Парето;
- розроблено схему інтеграції бізнес-процесів з інфраструктурою забезпечення послуг оператора мобільного зв'язку.

Практична цінність роботи полягає у застосуванні компаніями мобільного зв'язку розробленої схеми інтеграції бізнес-процесів з інфраструктурою забезпечення послуг оператора мобільного зв'язку, яка дозволить їм постійно й систематично здійснювати контроль за процесом надання послуг і створювати базу для повноцінного управління рівнем якості

Впровадження результатів експертного оцінювання якості послуг мобільного зв'язку за допомогою методу SERVQUAL, діаграми Ісікави, контрольного листка, діаграми Парето, з використанням скарг споживачів доцільно використовувати компаніям мобільного зв'язку з метою постійного поліпшення якості.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної магістерської роботи опубліковані у збірнику наукових робіт Одеського національного економічного університету «Науковий вісник».

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна література.

Структура роботи: Магістерську роботу викладено на 97 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків, а також 16 рисунків та 12 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи “Експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв’язку” дійшли наступних висновків.

1. Аналіз ринку послуг мобільного зв’язку дозволив визначити ключові чинники успіху, а саме: низька вартість зв’язку, якість зв’язку, широка присутність у точках роздрібною торгівлі (розвинена дилерська мережа), сервіс (додаткові послуги зв’язку), індивідуальний підхід до абонентів. Для підтримки темпів зростання абонентських баз оператором необхідне введення нових технологій, таких як зв’язок третього покоління, що включає в себе нові можливості голосової телефонії, екстрені виклики, високошвидкісний доступ до мереж передачі даних тощо.

2. Надання послуг мобільного зв’язку в Україні регламентується основними законами: «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV; «Про інформацію»; «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 № 80/94-ВР; «Про Національну систему конфіденційного зв’язку» від 10.01.2002 №2919-III; «Про радіочастотний ресурс України» від 01.06.2000 № 1770-III та іншими нормативно-правовими актами.

3. Проаналізовано критерії якості надання послуг мобільного зв’язку з погляду споживача та показники, що характеризують основні та додаткові послуги, зокрема, придатність мережі, доступність мережі, доступність послуги, повноцінність послуги, безперервність послуги, а також граничні нормовані рівні показників. Визначено критерії якості обслуговування в процесі надання послуги мобільного зв’язку та показники, що їх характеризують: надійність надання послуг, проведення нарахувань на послуги, задоволеності споживачів обслуговуванням а також граничні нормовані рівні показників.

4. Доведено, що оператор мобільного зв’язку, компанія Lifecell сьогодні займає значну частину ринку мобільного зв’язку України, обслуговуючи

близько 10 мільйонів абонентів у стандартах зв'язку 3G нового покоління, GSM 900 і GSM 1800, покриття мережі перевищує 90% території України. Обгрунтовано вибір методів для експертного оцінювання якості послуг мобільного зв'язку, а саме метод Servqual для оцінки якості послуги, діаграма Ісікави, діаграма Парето, соціологічне опитування, метод інтегральних оцінок.

5. Експертне оцінювання якості надання послуг мобільного зв'язку за допомогою методу SERVQUAL дало змогу визначити середньозважений коефіцієнт якості «-0,12» для ТОВ «Lifecell». Встановлено, що керівництву компанії мобільного зв'язку необхідно: провести заміну офісної техніки на нову, приділити увагу презентабельності та рівню кваліфікації персоналу, впровадити заходи щодо зменшення часу очікування споживачів на послугу.

6. Діаграма Ісікави дозволила визначити експертним шляхом всі можливі причини, що впливають на якість послуг мобільного зв'язку ТОВ «Lifecell», а саме: персонал, процес обслуговування, матеріально технічне забезпечення тощо. Діаграма Парето дозволила виявити найважливішу першопричину, що впливає на якість надання послуг мобільного зв'язку – персонал (40%). ABC – аналіз дозволив визначити життєво-важливу для підприємства зону А – персонал та договір зі споживачем та робота партнерів (77%); зону В – матеріально - технічне забезпечення (13%); зону С – процес обслуговування клієнтів (10%). Отримані результати є важливою інформацією для ТОВ «Lifecell» щодо запровадження комплексу заходів для вирішення проблем, які впливають на якість надання послуг.

7. Проведений SWOT- аналіз підприємства дозволив визначити сильні сторони (висока якість мобільного зв'язку, постійне вдосконалення послуг, тощо), слабкі сторони (цінова політика, необхідність залучення інвестиційних коштів тощо), можливості (розширення ринку мобільного зв'язку, створення дилерської мережі тощо), загрози (зниження купівельної спроможності споживачів тощо). Доведено, що рівень конкурентоспроможності ТОВ «Lifecell» є достатнім, але з метою утримання існуючих клієнтів та залучення нових абонентів рекомендуємо компанії такі шляхи щодо поліпшення:

проводити заходи з удосконалення процесу формування і контролю якості зв'язку і послуг; розробляти гнучку цінову політику та проводити різноманітні акції зі стимулювання збуту відповідно до характеристик цільового сегмента; постійно здійснювати контроль заходів і оцінювати реакцію споживачів тощо.

8. Впровадження в діяльність компанії мобільного зв'язку, зокрема, ТОВ «LIFECCELL» схеми інтеграції організаційної та технологічної інфраструктури дозволить йому постійно й систематично здійснювати контроль за процесом надання послуг і створювати базу для повноцінного управління рівнем якості. Компанія має аналізувати ризики виникнення потенційних невідповідностей якості і вживати заходи для їхнього запобігання — попереджувальні дії.

9. Перспективним для українського компаній мобільного зв'язку є перехід до нових стандартів з надання послуг з використанням 4G мереж. Реалізувати розвиток галузі можна шляхом інвестицій в мережі, створенням робочих місць, збільшенням державного фінансування і шляхом взаємодії з суміжними галузями, а саме: освіти, охорони здоров'я, системи платежів, транспортного і енергетичного сектора. Важливим аспектом є вдосконалення нормативного середовища, заснованого на конкуренції, та розробка нових бізнес-моделей, які дозволять всім учасникам екосистеми вигідно використовувати ринок послуг мобільного зв'язку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про телекомунікації : Закон України від 2003 № 1280-IV// Відомості Верховної Ради України.- 2004.- №12.- ст.155.- (Редакція від 24.06.2004р.).
2. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII // Відомості Верховної Ради України.- 1992. - №2657-XII. – ст.650. – (Редакція від 21.05.2015р.).
3. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР//Відомості Верховної Ради України.- 1994, № 31, ст.286. – (Редакція від 19.04.2014р.).
4. Про затвердження Ліцензійних умов здійснення діяльності у сфері телекомунікацій з надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку з правом технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку: Рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 26.01.2006 р. №179. – (Редакція від 01.11.2016 р.).
5. Про Національну систему конфіденційного зв'язку : Закон України від 10.01.2002 №2919-III // Відомості Верховної Ради України.- 2002. - № 15, ст.103. - (Редакція від 19.04.2014р.).
6. Про радіочастотний ресурс України : Закон України від 01.06.2000 № 1770-III // Відомості Верховної Ради України.- 2000. - № 18, ст.153. - (Редакція від 28.12.2015р.).
7. Бабков В. Ю., Полинцев П. В., Устюжанин В. И. Качество услуг мобильной связи. Оценка, контроль и управление./ В. Ю Бабков, П. В. Полинцев, В. И. Устюжанин. - М.: Горячая линия-Телеком, 2005. - 160 с.
8. Гранатуров В. М., Осипов В.М. Удосконалення системи визначень у сфері конкурентоспроможності / Гранатуров В.М., Осипов В.М. // Економіка промисловості. – 2005. – №3 (29). – С. 143 – 151.

9. Голубев А.К. Рынок услуг связи Украины. Учебное пособие для студентов неэкономических специальностей по дисциплине «Экономика отрасли связи» / Голубев А.К. – Одесса: ОНАС им. А.С. Попова, 2005. – 224 с.

10. Воробієнко С.П. Економіка телекомунікацій: навч. посіб. / С.П. Воробієнко, В.М. Гранатуров, Л.А. Захарченко, І.В. Литовченко, В.М. Орлов; ред.: В.М. Орлов; Одес. нац. акад. зв'язку ім. О.С. Попова. – Одеса, 2014. – 511 с.

11. Гранатуров В.М. Конкуентоспроможність телекомунікаційних компаній: проблеми теорії та практики управління: монографія / В.М. Гранатуров, І.А. Кораблінова; Одес. нац. акад. зв'язку ім. О.С. Попова. – К.: Кафедра, 2012. – 317 с.

12. Гранатуров В.М. Управління конкурентоспроможністю оператора телекомунікацій: навч. посіб. / В.М.Гранатуров, І.В. Литовченко, І.А. Кораблінова; Одес. нац. акад. зв'язку ім. О.С. Попова. – К. : Кафедра, 2013. – 255 с.

13. Аветисян К.П. Интернет-услуги в отрасли связи / К.П. Аветисян// Актуальні проблеми сучасних наук: теорія та практика: матеріали Міжн. наук.-практ. конф.: Т. 2. Економічні науки. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2005. – Т.2. – С. 5-7.

14. Аветисян К.П. Классификация Интернет-услуг, предоставляемых операторами связи Украины / К.П. Аветисян // Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. праць. — 2005. – Вип. 204. Т.2. – С. 456-461.

15. Орлов В. Н. Вдосконалення організаційної структури і фінансів галузі зв'язку України: Навчальний посібник. / В. Н. Орлов – Одеса, 2007.

16. Скулиш М.А. Метод оцінки якості обслуговування інформаційних потоків в мережах зв'язку: автореф. дис. канд. техн. наук : 05.12.02 / М.А. Скулиш; Нац. техн. ун-т України "Київ. політехн. ін-т". — К., 2010. — 22 с.

17. Соціальний розвиток України: сучасні трансформації та перспективи / С.І.Бандур, Т.А.Заяць, В.І.Куценко та ін.; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф., чл.-

кор. НАН України Б.М.Данилишина. – 2-ге вид. доповн. і переробл. – Черкаси: Брама-Україна, 2006. – 620 с.

18. Богатирьов А.М. Організація інноваційного розвитку оператора мобільного зв'язку / А.М. Богатирьов, Є.В. Грязних // Проблеми економіки та управління: вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Пробл. економ. та упр. – 2008. – №628. – С.393-398.

19. Богиня Д. Структурна перебудова економіки в умовах глобалізації та інформатизації / Д. Богиня, Г. Волинський // Економіка України. – 2003. – №7. – С.19-27.

20. Баран Б.А. Вплив мобільного зв'язку на екологію людини / Б.А. Баран, О.Я. Березюк, В.М. Голоджка // Вісн. Вінницьк. політехн. ін-ту. – 2006. – №5. – С. 55-58.

21. Баховський П.Ф. Методи забезпечення якості сервісу при впровадженні віртуальних технічних функцій в мобільних телекомунікаційних мережах: автореф. дис. канд. техн. наук: 05.12.02 / П.Ф. Баховський. Укр. держ. акад. залізн. трансп. — Х., 2009. — 20 с.

22. Білоблоцький Д.М. Маркетингові стратегії підприємства мобільного зв'язку: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Д.М. Білоблоцький; Київ. нац. торг.- екон. ун-т. — К., 2004. — 19 с.

23. Галан Л.В. Формування тарифів на послуги мобільного зв'язку нового покоління : автореф. дис. канд. екон. наук : 08.00.04 / Л.В. Галан; Держ.ун-т інформац.-комунікац. технологій. — К., 2010. — 19 с.

24. Глибовець А.М. Використання мобільних пристроїв в освіті / А.М. Глибовець // Комп'ютерні науки; наук. зап. НаУКМА, Т. 36. 2005. С.71 – 77.

25. Гончаренко Е.В. Еколого-економічне обґрунтування розвитку інформаційних технологій на прикладі мобільного зв'язку: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.08.01 / Е.В. Гончаренко; Сумськ. держ. ун-т. – Суми, 2004. – 20 с.

26. Волк І.В. Ефективність стратегій розвитку мобільного зв'язку в Україні: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.07.04 / І.В. Волк; Київ. міжнар. ун-т цив. авіації. – К., 1999. – 19 с.

27. Косоруков Ю.Д., Мохов А.И. Информационные технологии в создании телефонных сетей. Журнал "Проблемы информатизации", № 3. - 1997
28. Моисеева Н.К., Анискин Ю.П. Современное предприятие: конкурентоспособность, маркетинг, обновление. - М.: Внешторгиздат, 1993
29. Ранский М.В. Сеть БиЛайн. Журнал "Мобильные системы", № 3. – 1996
30. Піддубний І.О., Піддубна А.І. Управління міжнародною конкурентоспроможністю підприємства: навч. посібник / Піддубний І.О., Піддубна А.І. – Харків: ВД "ІНЖЕК", 2004. – 264 с.
31. Кобиляцький Л.С. Управління конкурентоспроможністю: навч. посібник / Кобиляцький Л.С. – К.: Зовнішня торгівля, 2003. – 304 с.
32. Кальченко В.М. Маркетинг послуг: навч. посібник / Кальченко В.М. – К: КНЕУ, 2006. – 360 с.
33. Тихвинский В.О., Терентьев С.В. Управление и качество услуг в сетях GPRS/UMTS. - М.: Эко-Трендз, 2007. - 400 с.
34. Бабков В.Ю., Полынцев Л.В., Устюжанин В.А. Качество услуг мобильной связи.. - М.: Горячая линия-Телеком, 2005. - 160 с.
35. Волк І. В. Международный роуминг и его развитие на украинском рынке // Проблемы підвищення ефективності інфраструктури. – К: КМУЦА, 1998. – С. 158-160
36. Волк І. В. Методологія вибору ефективної ринкової стратегії для оператора стільникового зв'язку // Економіст №3. -К: Колегіум, 1999. -С. 58-59.
37. Волк І. В. Роль фінансово-економічних показників у стратегічному плануванні. для підприємств мобільного зв'язку// Експрес-новини. Наука. Техніка. Виробництво. №11-12. – Київ: УкрІНТЕІ, 1999. – С. 33-35.
38. Волк І. В. Аспекти ціноутворення в підприємствах стільникового зв'язку// Проблемы информатизации и управления. – К: КМУЦА, 1999.
39. Галан Л.В. Підходи щодо формування тарифів на послуги мобільного зв'язку нового покоління / Л.В. Галан // Економічний вісник університету. — 2008. — Вип. 5. Переяслав-Хмельницький. — С. 418—421.

40. Галан Л.В. Фактори тарифоутворення на послуги мобільного зв'язку нового покоління / Л.В. Галан // Науковий вісник ОДЕУ. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. — 2008. — № 13 (69). — С. 64—70.

41. Галан Л.В. Выбор стратегии тарифообразования на услуги мобильной связи нового поколения / Л.В. Галан, Е.А. Князева // Економіка: проблеми теорії та практики. — 2007. — Т. I, вип. 234. — С. 269 — 275.

42. Князева Н.О. Тарифоутворення в сфері послуг мобільного зв'язку нового покоління / Н.О. Князева, Л.В. Галан // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. — 2009. — Вип. 29. — С. 224 — 234.

43. Галан Л.В. Перспективы развития мобильной связи как элемента экономики страны / Л.В. Галан // Економіка: проблеми теорії та практики. — 2009. — Т. V, вип. 251. — С. 1248 — 1255.

44. Князева Н.О. Модель поведінки споживача послуг зв'язку в залежності від рівня послуг / Н.О. Князева // Науковий вісник ОДЕУ. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. — 2009. — № 17 (95). — С. 42 — 48.

45. Іванов В.О. Способи підвищення якості системи мобільного зв'язку / В.О. Іванов // Електроніка та системи управління. — 2004. — № 2. — С. 91- 98.

46. Кичак В. М. Засоби оргтехніки та зв'язку [Електронний ресурс] : навч. посіб. / В. М. Кичак, Г. Г. Бортник, О. А. Семенюк. - Вінниця : ВДТУ, 2001. - 151 с. - Режим доступу: http://posibnyku.vntu.edu.ua/org_teh/85.html.

47. Бойко М. П. Системи стільникового зв'язку: конспект лекцій [Електронний ресурс] / М. П. Бойко. - Одеса : ОНАЗ, 2004. - 76 с. - Режим доступу: <http://www.twirpx.com/file/78656/>.

48. Смірний А.С. Аналіз сучасного стану та тенденції розвитку операторів мобільного зв'язку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/10_NPE_2008/Economics/29829.doc.htm.

49. Сокол П. М. Маркетингове дослідження конкурентоспроможності послуг зв'язку мобільних операторів України [Електронний ресурс] / П. М. Сокол, Г. О. Гребеньова. - Дніпропетровськ. 2009. - Режим доступу: http://http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekpr/2009_27/Stati/10PDF.pdf/.

50. Бест Р. Маркетинг от потребителя / Р. Бест; пер. с англ. С. Памфилова, Н. Брагиной; под ред. П. Миронова; Стокгольмская школа экономики. - 3-е изд. - М.: Манн, Иванов и Федоров, 2013. - 760 с.
51. Васильев Г.А. Поведение потребителей / Г.А. Васильев. - М.: Инфра-М, 2010. - 423 с.
52. Воробієнко С.П. Економіка телекомунікацій: навч. посіб. / С.П. Воробієнко, В.М. Гранатуров, Л.А. Захарченко, І.В. Литовченко, В.М. Орлов; ред.: В.М. Орлов; Одес. нац. акад. зв'язку ім. О.С. Попова. - Одеса, 2014. - 511 с.
53. Гранатуров В.М. Конкурентоспроможність телекомунікаційних компаній: проблеми теорії та управління: монографія / В.М. Гранатуров, І.А. Кораблінова; Одес. нац. акад. зв'язку ім.О.С.Попова. - К.: Кафедра, 2012.- 317 с.
54. Гранатуров В.М. Управління конкурентоспроможністю оператора телекомунікацій: навч. посіб. / В.М.Гранатуров, І.В. Литовченко, І.А. Кораблінова; Одес. нац. акад. зв'язку ім. О.С. Попова. - К. : Кафедра, 2013. - 255 с.
55. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / Ж.-Ж. Ламбен, Р. Чумпитас, И. Шулигин; 2-е изд.; пер. с англ. под ред. В.Б. Копчанова. - СПб.: Питер, 2008. - 720 с.
56. Офіційний сайт оператора «Лайф» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.life.com.ua//>
57. Офіційний сайт оператора «МТС - Україна» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.mts.com.ua//>.
58. Офіційний сайт оператора «Київстар» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kyivstar.net//>.
59. Офіційний сайт оператора «Білайн» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.beeline.ua//>
60. СОУ 64.2–00017584–006:2009 Телекомунікаційні послуги. Телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку загального користування Показники якості. Методи випробування. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dstssi.gov.ua/dstssi/doccatalog/document_FDA

61. Аветисян К.П. Інноваційні тенденції стратегії розвитку операторів мобільного зв'язку [Електронний ресурс]/ К.П. Аветисян, О.В. Лисецька. – Режим доступу:http://www.rusnauka.com /9_DN_2010/Economics/61495.doc.htm.
62. Маркетинговые исследования в Украине [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://marketing-ua.com>.
63. Международная маркетинговая группа. Маркетинговый нестандарт [Электронный ресурс], - Режим доступа: <http://www.marketing-ua.com/artides.php?articleId=978>
64. Офіційна сторінка ПрАТ «Київстар» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kyivstar.ua>
65. Офіційний сайт «Економічна правда» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.epravda.com.ua>
66. Офіційний сайт компанії ПрАТ «Астеліт» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.life.com.ua>
67. Офіційний сайт компанії ПрАТ «МТС Україна» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.mts.com.ua>
68. Черчилль Г.А. Маркетинговые исследования. 5-е изд. / Г.А. Черчилль, Т.Д. Браун. - М.: Питер, 2007. - 704 с.
69. Deloitte: Вплив мобільного зв'язку на економіку України.- [Електронний ресурс].-Режим доступу:<http://www.inau.org.ua/download.php?b29>
70. Скулиш М.А. Метод оцінки якості обслуговування інформаційних потоків в мережах зв'язку: автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.12.02 / М.А. Скулиш; Нац. техн. ун-т України "Київ. політехн. ін-т". — К., 2010. — 22 с.
71. Смірний А.С. Аналіз сучасного стану та тенденції розвитку операторів мобільного зв'язку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/10_NPE_2008/Economics/29829.doc.htm.