

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

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
В. о . завідувача кафедри
Кунділовська Т. А.

“ _____ ” _____ 2017 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 6.030510 Товарознавство і торговельне підприємництво

за темою:

«Оцінювання якості обслуговування при надання послуг ресторанного
господарства»

Виконавець:

студентка 49 групи ФМЕ

Лосєва Катерина Миколаївна _____

/підпис/

Науковий керівник:

К. т. н., доцент

Траченко Людмила Анатолівна _____

/підпис/

Одеса 2017

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ	6
1.1. Аналіз ринку послуг ресторанного господарства та перспективи його розвитку.....	6
1.2. Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентує надання послуг ресторанного господарства.....	11
1.3. Особливості послуг ресторанного господарства та показники якості обслуговування.....	17
1.4. Стандарти обслуговування як засіб якісного сервісу.....	22
Висновки до Розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2. ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ ПП «АРАРАТ»	27
2.1. Характеристика діяльності ресторану «Арарат».....	27
2.2. Вибір та обґрунтування методів оцінювання якості надання ресторанних послуг.....	30
2.3. Оцінювання якості обслуговування при наданні ресторанних послуг на ПП «Арарат».....	39
Висновки до Розділу 2.....	46
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	48
3.1. Культура поведінки та діловий етикет працівників сфери ресторанного господарства.....	48
3.2. Рекомендації щодо поліпшення процесу обслуговування споживачів ресторанних послуг.....	55
Висновки до Розділу 3.....	60
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Актуальність теми. Гостинність - одне з фундаментальних понять цивілізації - вже давно у більшості країн перетворилася на індустрію, у якій зайнято мільйони професіоналів.

Дослідження проблем формування ефективних систем управління якістю обслуговування ресторанного бізнесу в останні часи привертає все більше уваги як науковців, так і фахівців. Це зумовлено стрімким розвитком ресторанного бізнесу та зростанням потреб клієнтів у наданні різноманітних послуг на високому рівні, їх задоволення вимагає від усіх учасників ринку та пов'язаних із ними суб'єктів постійного пошуку раціональних форм організації діяльності, що висуває на перший план підвищення ефективності управління якістю, створення нових та забезпечення результативного функціонування існуючих підприємств ресторанного господарства.

Сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нові шляхи поліпшення фінансово-економічного стану. Якість обслуговування та якість надання послуг – є невід'ємними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

Управління якості ресторанних послуг повинно забезпечуватися дотриманням вимог законодавчих та нормативних документів та бути спрямованим на захист прав споживачів.

Наукові праці вітчизняних та зарубіжних науковців в галузі ресторанного господарства, зокрема, Архіпова В.В., Русавської В.А., Сусол Н., Пересічного М.І. свідчать про шляхи вдосконалення та підвищення якості ресторанних послуг, а також безпосередній контроль за якістю надання цих послуг. Проте, на сьогодні недостатньо уваги надано питанням оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства.

Метою дослідження є вивчення процесу надання ресторанних послуг, оцінювання якості обслуговування та визначення шляхів щодо поліпшення діяльності закладів ресторанного господарства.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- проаналізувати ринок ресторанного господарства та його перспективи;
- охарактеризувати законодавчу та нормативно-правову базу, що регламентують надання послуг ресторанного господарства;
- визначити особливості послуг ресторанного господарства та показники якості обслуговування;
- ознайомитися зі стандартами обслуговування при наданні ресторанних послуг;
- надати характеристику діяльності ресторану «Арарат»;
- вибрати та обґрунтувати методи оцінювання якості надання ресторанних послуг;
- розробити критерії оцінки якості організації процесу обслуговування та анкету задоволеності споживачів;
- оцінити якість обслуговування при наданні ресторанних послуг на ПП «Арарат»;
- надати рекомендації щодо поліпшення якості обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг ресторанного господарства.

Предметом дослідження є оцінювання якості обслуговування при наданні послуг закладів ресторанного господарства.

Методи дослідження. У роботі описано наступні методи оцінювання якості: анкетування, Mystery Shopping та SERVQUAL.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- визначено критерії оцінки якості обслуговування при наданні ресторанних послуг;

- розроблено анкету задоволеності споживачів обслуговуванням у ресторані.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні розроблених критеріїв оцінки якості обслуговування при наданні послуг як рестораном «Арарат» так і іншими закладами ресторанного господарства. Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства із застосуванням розробленої анкети доцільно впровадити ресторанам з метою постійного поліпшення якості обслуговування та захисту прав споживачів.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювались на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м.Одеса, 2017р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками Міжрегіональної науково-практичної студентської конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету.

Інформаційною базою є періодичні видання, підручники, законодавчі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи: Дипломну роботу викладено на 69 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків, а також 14 рисунків та 16 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті написання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз сучасного стану ринку послуг ресторанного господарства дозволив встановити проблеми, які стримують його розвиток: ставки орендної плати, які складають більш ніж 50% прибутку, економічна криза, недостатня забезпеченість рестораторів, що сприяє незадовільному рівню кваліфікації персоналу. Це призводить до зниження попиту та обмежує можливості надання якісних послуг ресторанного господарства.

2. Державне регулювання послуг ресторанного господарства здійснюється шляхом виконання вимог законодавчих та нормативно-правових документів, основними з яких є: Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про безпеку і якість харчових продуктів», Закон України «Про туризм», Закон України «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства», Закон України «Про застосування реєстраторів рахункових операцій у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг».

3. Якість обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства характеризують наступні показники: точність і своєчасність надання; ергономічність і комфортність; естетичність; культура обслуговування; інформативність. Найважливішим показником є культура обслуговування, яка включає елементи: ввічливість, надійність, професіоналізм персоналу, манера поведінки, матеріальне оточення, правильне та своєчасне надання послуги.

4. Стандарти сервісного обслуговування мають містити вимоги до цілей, організації, технології та забезпечення окремих видів сервісних робіт, виконання яких гарантує високу якість задоволення потреб у сервісному обслуговуванні споживчої аудиторії.

5. Визначено, що ресторан «Арабат» м. Одеса здійснює обслуговування банкетів, корпоративів, весільних та сімейних торжеств, святкування днів

народження та проведення концертів і прийомів. Організаційна структура ресторану включає десять штатних одиниць – директор, головний бухгалтер, адміністратори (2), офіціанти (18), бармени (3), шеф кухар, кухарі холодного цеху (6), кухарі гарячого цеху (6), менеджер по закупкам та допоміжний персонал.

6. Обґрунтовано доцільність застосування методу анкетування щодо оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства. Метод є доступним основній масі зацікавленого населення, дозволяє охопити велику кількість споживачів та дозволяє математичними методами швидко опрацювати одержані результати.

7. Розроблено критерії оцінки якості організації процесу обслуговування, які містять пропозицію, сервування, продаж та обслуговування. Для виявлення проблем у процесі обслуговування в ресторані «Арарат» розроблено також анкету, в якій споживач мав можливість оцінити показники критерій обслуговування.

8. Оцінювання якості надання послуг рестораном «Арарат» із застосуванням методу анкетування дозволило встановити, що лише 2 особи з 76 респондентів оцінили якість за показником «асортимент страв та напоїв» як низьку, тому що в меню немає їх національних страв. Інші показники, а саме: якість обслуговування, смакові властивості, інтер'єр та дизайн зали визначили відмінними. Досліджено також оцінку якості організації процесу обслуговування: загальна оцінка складає 93 бали зі 100. Таким чином, можна стверджувати, що ресторан «Арарат» відноситься до ресторану з вищим рівнем обслуговування.

9. Культура і якість обслуговування безпосередньо впливають на господарську діяльність закладів ресторанного господарства. З ростом культури обслуговування зростає кількість відвідувачів, збільшується товарообіг, підвищується рентабельність підприємств, знижують витрати. Поліпшення процесу обслуговування споживачів ресторанних послуг

можливе завдяки стандартизації роботи персоналу, навчанню кадрів, контролю, системи мотивації та якості виконання стандартів обслуговування.

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 захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 №1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України.- 1991. - №30. – ст.380. – (Редакція від 01.01.2016р.).
6. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 06.09.2005 р. № 2809 –IV // Відомості Верховної Ради України. – 2005.- №23. – ст.240. – (Редакція від 04.06.17р.).
7. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підтвердження якості та безпечності харчових продуктів та продовольчої сировини: Закон України від 01.01.2016 р. №2863 – ГУ // Відомості Верховної Ради Укрїни. – 2016. - № 67. - ст.31. – (Редакція від 08.08.2005р.).
8. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Закон України від 24.07.2002 № 219 // Відомості Верховної Ради України. – 2002. - № 35-37. – ст. 57-59. – (Редакція від 30.06.15 р.).
9. Про державну систему біобезпеки при створенні, випробуванні, транспортуванні та використанні генетично модифікованих організмів: Закон України від 31.05.2007 р. №1103 // Відомості Верховної Ради України. – 2007. - № 913. –ст. 98. – (Редакція від 20.09.2015р.)

10. Про внутрішню торгівлю: Закон України від 07.10.2009 № 1200-р. // Відомості Верховної Ради України. – 2009. - № 67. – ст. 13.
11. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг: Закон України від 06.07.95 р. № 265/95 // Відомості Верховної Ради України. – 1995. - №23. – ст. 56. – (Редакція від 01.01.2017 р.).
12. Про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України: Указ Президента України від 31.01.2011 № 634/2011 – (Редакція від 25.12.2013 р.).
13. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.: ДСТУ ISO 9000:2007. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 35 с. – [Національний стандарт України].
14. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2008. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 34 с. – [Національний стандарт України].
15. Послуги ресторанного господарства. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99. – К.: Держспоживстандарт України, 2000. – 28 с. – [Національний стандарт України].
16. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – К.: Держспоживстандарт України, 2005. – 16 с. - [Національний стандарт України].
17. Санітарні правила. Умови, терміни зберігання особливо швидкопсувних продуктів: СанПін №42-123-4117-86. – К.: Міністерство охорони здоров'я, 2006. – 14 с. – [Санітарні правила для підприємств продовольчої торгівлі].
18. Санітарні правила для підприємств ресторанного господарства, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво: СанПін N42-123-5777-91. – К.: Міністерство охорони здоров'я, 2006. – 23 с. - [Санітарні правила для підприємств продовольчої торгівлі].
19. Аветисова А. О. Структурні зміни на ринку ресторанного господарства: Навчальний посібник / А.О. Аветисова. – Д.: ДонДУЕТ ім. Туган-

Барановського, 2003. — 177с.

20. Аграновский Е.Д. Організація виробництва в ресторному господарстві: Підручник / Аграновский Е.Д. – К.: Центр учбової літератури, 1990. – 198 с.

21. Арсенъев Ю.М. Управління персоналом: Навчальний посібник / Ю.М. Арсенъев, С.І. Шелобаев, Т.Ю. Давидова. – М.: ЮНИТИ, 2005. – 321 с. 111

22. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. пос. для студентів вищих навчальних закладів / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. - К.: Центр учбової літератури, 2009. — 342 с.

23. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: Навчальний посібник / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312с.

24. Афанасьєва О.П. Маркетинг у підприємствах ресторанного господарства: Навчально-методичний посібник / О.П. Афанасьєва, О.В. Жегус, О.Р. Мороз, Т.М. Парцирна; Харк. держ. ун-т харч. та торг. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 163с.

25. Балашова Є. Ресторанний бізнес. Як досягти бездоганного сервісу: Підручник / Є.Балашова. – К.: Вершина, 2006. – 135 с.

26. Барановский В. А. Офіціант-бармен: Навчальний посібник / В.А. Барановский. – К.: «Фенікс», 2002. – 289 с.

27. Белошавка М.И. Технологія ресторанного обслуговування: Навчальний посібник / М.И. Белошавка. - К.: Академия, 2003. – 224 с.

28. Бородіна В.В. Ресторанно-готельний бізнес. Маркетинг і менеджмент: Посібник / В.В. Бородіна. – К.: Книжковий світ, 2001. – 277 с.

29. Браун Г. Настільна книга офіціанта: Довідник / Г. Браун, К.Хефнер. – К.: «Фенікс», 2003. – 159 с.

30. Бутенко Н.В. Маркетинг: Учебное пособие / Н.В. Бутенко. – К.: Атика, 2006. – 300 с.

31. Бутенко О.П, Дядюшкін І.В Аналіз ринку ресторанного господарства України та перспективи його розвитку: Навчальний посібник / О.П. Бутенко, І. В Дядюшкін. - К.: Атика – 2013 -№74. – с. 73-80
32. Виноградський М. Д. Управління персоналом : Навчальний посібник / М.Д. Виноградський, С.В. Беляєва, А.М.Виноградська, О.М. Шкапова; – К.: ЦУЛ, 2006. – 504 с.
33. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. пос. для студ. / О. Ю. Давидова, М. Писаревський Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
34. Калакура М.М. Вдосконалення технології виробництва та обслуговування в громадському харчуванні і готельному господарстві: Посібник / М.М. Калакура. – К.: КДТУ, 1995. -146 с.
35. Ковешніков В.С. Використання закордонного досвіду організації ресторанного господарства: Навчальний посібник / В.С. Ковеніков. – К.: КТЕІ, 2012. – 321 с.
36. Кучер Л.С. Організація обслуговування громадського харчування: Підручник /Л.С. Кучер, Л.М Шкуратова. – К.: Ділова література, 2002. - 544 с
37. Марвин Б. Маркетинг ресторана: Как привлечь клиента и удержать в вашем ресторане: Пособие / Б. Марвин - М.: Издательство Жигульского, 2002.
38. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навчальний посіб. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
39. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. 308с.
40. Надежин Н.А. Сучасний ресторан та культура обслуговування: Посібник / Н.А. Надежин, В.А. Красильніков, Н.А. Красильніков. – К.: Економіка, 2013. - с.128
41. Оробейко Е.С. Організація обслуговування: ресторани і бари: Посібник / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. - К.: Альфа-М, 2006. - 320 с.

42. Пятницкая Н.А. Организация производства и обслуживания в ресторанном бизнесе: Пособие / Н.А. Пятницкая. – К.: Вища школа, 1990. – 167 с. 113
43. П'ятницька Т.Г. Менеджмент громадського харчування: Навчальний посібник / П'ятницька Т.Г. – К.: Київський національний торгово-економічний університет, 2001 – 655 с.
44. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу: Посібник / Я.М. Сало. – Л.: Афіша – 2007. – 301с.
45. Федосеев В.М. Управление персоналом организации: Навчальний посібник / В.М. Федосеев, С.М. Капустін. - К.: Іспит, 2004. – 144 с.
46. Ткаченко О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: Навчальний посібник / О.П. Ткаченко, С.С. Ткачова. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 200 с.
47. Топольник В. Г. Управление качеством продукции та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник - Д.: Донец. нац. ун-т економіки и торгівлі ім. М.Туган-Барановского, 2012. — 328 с.
48. Траченко Л.А., Омаров В.О., Кіров І.М. Класифікація послуг з погляду захисту прав споживачів. Зб. наук. праць “Науковий вісник”. / Л.А. Траченко, В.О. Омаров, І.М. Кіров – Одеса: ОДЕУ, 2011. – № 23 (148).
49. Траченко Л. А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості у сфері послуг / Л. А. Траченко // Вісник соціально-економічних досліджен: зб. наук. пр. – Одеса, 2013. – Вип. 4 (51). - С. 165-170.
50. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навч. посіб. / Л.А. Траченко – Одеса: ОНЕУ, ротاپронт, 2012. – 152 с.
51. Траченко Л.А. Роль вищого керівництва з забезпеченні ефективного функціонування системи менеджменту якості компанії / Л.А. Траченко // Європейський журнал економіки та менеджменту. Прага, 2016. – Випуск 2 – С. 6-11.
52. Траченко Л.А. Формирование подходов к внедрению системы

менеджмента качества по версии стандарта ISO 9001:2015 / Л.А.Траченко // Международный научный журнал «NOVATION» №4 – 2016 – С.111-113

53. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навчальний посібник / Л.А. Траченко. – О.: ОНЕУ, ротапринт, 2015. - 414 с.

54. Траченко Л.А. Система менеджмента качества по новой версии стандарта ISO 9001:2015 – залог успешного развития отечественных предприятий: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції / Л.А Траченко. – О.: ОНЕУ, 2016. – С. 147-149

55. Траченко Л.А. Системи менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання готельних послуг: Збірник наукових праць за матеріалами IV Всеукраїнської науково-практичної конференції / Л.А. Траченко. – Х.: Видавництво «Айлант», 2015. – С. 183-188.

56. Траченко Л.А. Система менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання освітніх послуг: Зб. наук. праць / Л.А. Траченко - О.: Лерадрук, 2014. – С. 19-27

57. Траченко Л.А. Експертне оцінювання якості надання послуг з проектування як виду інжинірингу: Монографія / Л.А Траченко.- Ч.: Брама-Україна, 2014. – С.208-219

58. Федцов В.К. Культура ресторанного сервісу: Навчальний посібник/ В.К. Федцов. – К.: Дашков и К.: 2016.– 248 с.

59. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських компаніях: Посібник / Дж. Харрінгтон. – К.: Центр учбової літератури, 1990. – 248 с.

60. Черевко О.І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / О.І. Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. – Х.: ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. – 440 с.

61. Аналітичні нотатки про стан ринку ресторанів в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restoran.ua/>

62. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruclniki.ws/>

63. Локтіонова Є. Мировые сети быстрого питания идут в Украину [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.retai.net/articles/ukrainegroup/ukrainian>.
64. Методика оценки качества услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cfin.ru/press/practical/2006-04/04.shtml>.
65. Общественное питание в системе потребительских услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>.
66. Применение методики SERVQUAL [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sibac.info/14315>.
67. Проценко С. Оцінка задоволеності якістю послуги [Электронный ресурс]. – Доступно з <http://www.archive-online.ru/read/salespro/437>.
68. Фаст-фуд фаст-фуду рознь: обзор ресторанов быстрого питания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lasoon.com.ua/ukr/analit.php>
69. Переваги та проблеми сертифікації систем управління якістю в Україні [Электронный ресурс]. – Режим доступа до ресурсу: <http://conference.spkneu.org/2013/12/perevagi-ta-problemi-sertifikatsiyi-si>.
70. Система менеджмента качества [Электронный ресурс] Система менеджмента_качества. – Режим доступа к ресурсу: <http://ru.wikipedia.org/wiki>.
71. Стандарты ISO в Україні [Электронный ресурс]. – Режим доступа до ресурсу: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>.
72. Модели "SERVQUAL" и "SERVPERF" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru/read/m1/005.htm>.