

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ ____ ” _____ 2017 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 242 туризм
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
економіка та управління туристичною діяльністю

(назва магістерської програми)

на тему: **«Удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах»**
(назва теми)

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Рукіна Софія Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	8
1.1 Сутність і класифікація туристичних послуг	8
1.2. Контроль за якістю послуг на підприємствах туризму.....	16
1.3 Світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг.	24
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ НА ПРИКЛАДІ СПА КОМПЛЕКСУ «ЗАГУБЛЕНИЙ СВІТ».....	34
2.1. Специфіка надання послуг в СПА комплексі «Загублений світ».....	34
2.2. Аналіз фінансово-економічної діяльності СПА комплексу «Загублений світ»	40
2.3. Оцінка конкурентної позиції СПА комплексу «Загублений світ»	52
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВІ СПА КОМПЛЕКСІ «ЗАГУБЛЕНИЙ СВІТ» ..	64
3.1. Рекомендації по удосконаленню системи надання послуг у СПА- комплексі «Загублений світ»	64
3.2.Економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів.....	79
ВИСНОВКИ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	93

ВСТУП

Туризм є фундаментальною основою економіки багатьох розвинених країн світу. В даний час він перетворився на індустрію міжнародного масштабу, що займає за доходами третє місце серед найбільших експортних галузей економіки, поступаючись лише нафтовидобувної промисловості й автомобілебудуванню.

Нерідко туризм опинявся в різних країнах таким важелем, використання якого дозволяло оздоровити всю національну економіку країни. В багатьох країнах туризм відіграє значну роль у формуванні валового внутрішнього продукту, створенні додаткових робочих місць і забезпеченні зайнятості населення, активізації зовнішньоторговельного балансу. Туризм робить величезний вплив на такі ключові галузі економіки, як транспорт і зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання та інше.

Формування ринкової економіки в Україні посилило інтерес до форм і методів туристичного обслуговування населення. Розвиток даної галузі прискореними темпами та зростання ролі конкуренції і ступеня комерціалізації туристської діяльності привели до розуміння необхідності державного регулювання туристського бізнесу. Протягом декількох поколінь значна частина населення України користувалася туристськими послугами, внаслідок чого потреба в них була масовою, тобто увійшла до норм життя, стала частиною національної культури.

Сучасний розвиток туризму в Україні характеризується наявністю глибоких протиріч в його організаційній структурі, в спрямованості розвитку, в стані якісних і кількісних характеристик. З одного боку сучасний стан туризму в Україні розцінюється як кризовий, пов'язаний з різким падінням досягнутих раніше об'ємів надання туристських послуг, скороченням матеріальної бази туристської галузі і значною невідповідністю потребам населення в туристичних послугах. З іншого боку, наголошуються високі темпи будівництва туристичних об'єктів, що відповідають найвищим світовим

стандартам, значне зростання кількості числа туристичних організацій по всій території України. Тому туристичні підприємства для успішної роботи та зайняття своєї ніші на ринку послуг повинні використовувати маркетингову діяльність, для того щоб розпізнати, ідентифікувати і оцінити існуючий або прихований попит на послуги, які підприємство пропонує. І спрямувати зусилля фірми на розробку, виробництво, розподіл, продаж та просування своїх товарів та послуг.

Природно, що для високої ефективності цього виду бізнесу, його рентабельності і прибутковості від зайнятих в ньому людей потрібні, перш за все, компетентність і глибоке розуміння міжнародного туризму в цілому.

Сучасна наука розглядає туризм як складну соціально-економічну систему. Туризм - це галузь економіки невиробничої сфери, підприємства та організації якої задовольняють потреби туристів в матеріальних і нематеріальних послугах, основна функція якого - забезпечити людину повноцінним і раціональним відпочинком.

Туристичну індустрію можна розглядати як сукупність готелів чи інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого значення, організацій, що здійснюють туристичну діяльність, організацій, що надають послуги гідів-перекладачів.

Щоб досягти успіху в туристичному бізнесі необхідно добре знання міжнародних правових норм і правил, практики туристського менеджменту і маркетингу, кон'юнктури туристського ринку, але, перш за все, потрібна професійна, заснована на потребах споживача туристських послуг організація виробництва і реалізації туристичного продукту, потрібна повна і всебічна поінформованість виробника туристських послуг щодо всього того, що стосується клієнта, як споживача цих самих послуг.

Основою успішного ведення туристичного бізнесу є удосконалення процесу виробництва та надання послуг. Цьому питанню посвячена дана дипломна робота.

Актуальність теми впливає із необхідності удосконалення надання послуг потенційним клієнтам туристичних підприємств. Проблема якості обслуговування в туризмі - одна з найактуальніших у розвитку цієї галузі народного господарства. На міжнародному туристичному ринку якість обслуговування - найсильніша зброя в конкурентній боротьбі. Туристи, які задоволені обслуговуванням в готелях, ресторанах, бюро послуг, туристичних комплексах певних країн, стають їх активними пропагандистами. Вони багато разів відвідують ці місця, сприяючи збільшенню потоків туристів, створюючи високу репутацію вподобаним їм туристичним районам. Якість обслуговування в кінцевому рахунку сприяє підвищенню економічної ефективності туризму.

Комплексний характер туристичної діяльності ускладнює встановлення єдиного показника оцінки якості обслуговування. Крім того, вплив ряду факторів економічного, організаційного, технічного і т.д. характеру не дозволяє виміряти якість обслуговування в різних видах туристичної діяльності за одним і тим же показником. Поняття «якість послуг» та «якість обслуговування» тісно пов'язані один з одним, так як і те й інше залежить від виробничих можливостей туристичних об'єктів, будь то готель, пансіонат або санаторій.

Питання удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах з урахуванням сучасних потреб висвітлено в роботах багатьох вчених. Серед зарубіжних вчених, що дослідили процеси прийняття управлінських рішень, слід виділити праці Дж. Джуран, Ф. Кросбі. Э.Деминг, К.Исикава, А.Фейгенбаум, Т.Тагути та ін.

В українській економічній науці дослідження у сфері організації надання послуг у туристичних підприємствах проводять Орлов А.І., Саак А.Е., Пшеничних Ю.А., Кібанов А.Я., Мазур І.І., Шапіро В.Д. Проте досить багато питань досі є невирішеними та не до кінця вивченими.

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг у туристичних підприємствах.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах.

Метою кваліфікаційної роботи є: організаційно-економічні заходи з удосконалення організації надання послуг в туристичних підприємствах.

Одержані результати можуть бути використані у СПА-комплексі «Загублений світ». На шляху до досягнення поставленої мети представляється доцільним вирішити такі завдання:

- розглянути сутність і класифікацію туристичних послуг
- дослідити особливості надання послуг на підприємствах туризму
- розглянути світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг
- оцінити специфіку надання послуг в СПА комплексі «Загублений світ»
- зробити загальну характеристику та аналіз фінансово-економічної діяльності СПА комплексу «Загублений світ»
- зробити оцінку конкурентоспроможної позиції СПА комплексу «Загублений світ» на ринку туристичних послуг
- розробити рекомендації по удосконаленню системи надання послуг СПА комплексу «Загублений світ»
- зробити економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів.

Для написання даної кваліфікаційної роботи були використані наступні **методи дослідження:** діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних і відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний та ін

Інформаційну базу склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, статистичні збірки, звітні дані СПА-комплексу «Загублений світ».

Публікація. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Теоретичні засади організації надання СПА-послуг», науковий журнал «Економіка і фінанси» 2017 рік, випуск № 9.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують вісім підрозділів, висновків, списку використаної літератури 62 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок. Основний зміст викладено на 90 сторінках. Робота містить 19 таблиць, 9 рисунків.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі розглянуто систему удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах. Основні висновки й результати, одержані в ході дослідження, полягають у такому:

1. Розглянуто сутність і класифікацію ринку туристичних послуг. Розглянуто туризм як каталізатор, що спричиняє активний розвиток як окремих галузей економіки, так і соціально-економічне зростання цілих країн. Досліджено процес диференціація туристського ринку, який являє собою сегментацію споживачів за визначеними ознаками з метою створення відповідного до тематики, рівня і складу послуг туристського продукту. Усі види пропозицій на туристському ринку повинні бути зорієнтовані на конкретного споживача, на його побажання, смаки й мету подорожі.

2. Досліджено механізми контролю за якістю послуг на підприємствах туризму. Доведено, що у туристського ринку, як ринку послуг, є свої специфічні особливості, які необхідно враховувати при організації туристського бізнесу. Формування національного туристичного ринку обумовлене дією внутрішніх та зовнішніх чинників. Необхідно бути завжди готовим запропонувати продукт найвищої якості, не тільки швидко пристосувавшись до мінливих запитів туристів, а подекуди і вміти передбачати їх. Формування стратегії управління якістю в сфері послуг ґрунтується на стандартизації. У всьому світі визнана і широко використовується система міжнародних стандартів ISO 9000. Розглянуто національні стандарти та системи контролю за якістю послуг.

3. У ході написання роботи було розглянуто світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг. Вивчення проблем менеджменту якості з урахуванням змін, що відбуваються вимагає використання додаткової інформації про світових та вітчизняних дослідженнях і практичних розробках з різних джерел в даній області знань. Найбільш відомим в області якості є Е. Демінг, який вважав, що тільки перетворення менеджменту і взаємодія уряду з промисловістю можуть зупинити спад.

Джозеф М. Джуран не менш знаменитий, ніж Е. Демінг, американський фахівець в області якості, академік Міжнародної академії якості. Дж. Джуран першим обґрунтував перехід від контролю якості до управління якістю. Було детально вивчено багато їх робіт для подальшого використання на практиці.

4. Була проведена оцінка організації надання послуг туристичними підприємствами на прикладі СПА комплексу «Загублений світ». Для цього проведена загальна характеристика та аналіз фінансово-економічної діяльності підприємства. Проаналізовано фінансова звітність, звіти про надані послуги та процедури. Невід'ємною частиною комплексу послуг фітнес-системи «Вища ліга» є ресторани, салони краси, громадські лазні комплекси та лазні класу VIP, єдиний в Україні центр кінезітерапії.

5. Проаналізовано процес надання послуг підприємством та оцінено його конкурентоспроможність. СПА комплекс «Загублений світ» входить в десятку успішних клубів міста. Ціни на послуги відповідають сервісу та якості продукції. Основними конкурентами комплексу є СПА комплекси «Sport Life» та «Маристелла». Був проведений PEST-аналіз підприємства. Виходячи з отриманого аналізу зроблено висновок, що підприємство може реагувати на поточні і прогнозовані фактори зовнішнього середовища. Конкурентоспроможність підприємства досить висока серед компаній конкурентів згідно різних методів дослідження.

6. Було розроблено рекомендації по удосконаленню системи надання послуг та розроблено план дій щодо організації діяльності підприємства. Запропоновано ряд змін для поліпшення процесу надання послуг. Доведено, що повинен бути тісний взаємозв'язок всіх відділів - це запорука успіху будь-якого підприємства, коли вся організація працює як механізм. Виховання в співробітниках ввічливості і терпіння до клієнтів, навчання манерам і правилам етикету веде до успішного функціонування підприємства. Після проведення аналізу на підприємстві були запропоновані 10 дій щодо поліпшення якості послуг, що надаються клієнтам. Було запропоновано, в першу чергу, організувати безперервне навчання працівників, проводити регулярно оцінку

якості сервісу підприємства, інвестувати в нові технології та розширювати повноваження працівників

7. Було проведено економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів. А саме встановлення солярію на території клубу та відкриття фітнес-бару.

Запропоновані заходи мають покращити рівень якості послуг, вплинути на імідж клубу та лояльність клієнтів. Було розраховано можливий позитивний ефект від запропонованих дій. В першу чергу збільшення доходів підприємства, збільшення кількості потенційних клієнтів та розширення спектру послуг СПА комплексу «Загублений світ».

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Азар В.І., Туманов С.Ю. «Економіка туристичного ринку» .- М., 1998.
2. Алейникова Г.М. Вісник ДІТБ. Серія: Економіка, організація та управління підприємствами туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому. - 2008. - №12.
3. Александрова А.Ю. «Економіка і територіальна організація міжнародного туризму» .- М., 2001..
4. Асташкина М.В. Географія туризму // М.: ИНФРА-М - 2008
5. Багаутдинова Н. Формування системи менеджменту якості. // Проблеми теорії і практики управління. - 2006. - №1.
6. Бакурова А.В., Діденко А.В. Матеріали I Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції "Проблеми формування нової економіки XXI століття". - Львів, 2011. - С.89-94
7. Барт Т.В. Управління якістю. Навчальний курс / Т.В.Барт. - М .: МІЕМП, 2008. - 42 с.
8. Bertalanfy L. von. General system theory. Foundations, development applications. - NY: Braziller, 1969. - 483 p.
9. Білик В.В. ефективність малих форм підприємництва в сфері обслуговування: дис. канд. екон. наук: 08.06.01 / Білік Владислав Васильович. - К., 1997. - 165 с. , С. 71
10. Боголюбов В.С. Економіка туризму // СПб. : А Кадем - 2006
11. Боголюбов В.С. Економічна оцінка інвестицій в розвиток туризму: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів // М.: ІЦ АКАДЕМІЯ - 2009
12. Бузов Б.А. Управління якістю продукції. Технічний регламент, стандартизація та сертифікація /. - Повна вища освіта відповідного, 2006 - 176 с.
13. Бурков В. Н., Новиков Д. А. Моделі і механізми систем в управлінні якістю. // Проблеми теорії і практики управління. - 2005. - №4. - с. 18 - 23.
14. Воскресенський В.Ю. Міжнародний туризм // М.: ЮНИТИ-ДАНА - 2008
15. Гельман В.Я. Статистика туризму: підручник для студентів вузів // М.: ІЦ АКАДЕМІЯ - 2010
16. Герасимов Б.І., Злобіна Н.В., Спиридонов С.П. Управління якістю. Навчальний посібник /. - М .: ИНФРА-М, 2005 - 272 с.
17. В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк - ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ. НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК. 2014
18. Гончаров А.А., Копилов В.Д..Метрологія, стандартизація та сертифікація / - М .: ИНФРА-М, 2006 - 240 с.

19. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003 №18, №19-20, №21-22, ст.144): [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
20. Гродзінська І.О., Гончаренко Я.Є., Нечева Н.В. Науково-методичні підходи до ОЦНКИ управління трудовими ресурсами санаторно-курортних підприємств. / Н.В. Нечева, І.О. Гродзінська, Я.Є. Гончаренко / Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 45-річчю факультету міжнародної економіки «Актуальні проблеми розвитку економіки у контексті глобальних викликів». ОНЕУ: 19-20 вересня 2013. - 295 с. - С. 263-265.
21. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристичному бізнесі. //М.:ДАШКОВ І КО - 2010
22. Демінг Е. Вихід з кризи: Нова парадигма управління людьми, системами і процесами [Текст] / Е. Демінг. - М.: Альпіна Паблішерз, 2009. - 419 с.
23. Демінг Едвардс. Вихід з кри. Нова парадигма управління людьми, системами і процесами = Out of the Crisis. - М. : «АЛЬПІНА Паблішер », 2011. - 400 с. - (моделі менеджменту провідних корпорацій).
24. Демінг Едвардс. Вихід з кризи. Нова парадигма управління людьми, системами і процесами = Out of the Crisis. - М. : «АЛЬПІНА Паблішер », 2011. - 400 с. - (моделі менеджменту провідних корпорацій).
25. Демінг Едвардс. Нова економіка = The New Economics for Industry, Government, Education. - М. : «Ексмо», 2006. - 208 с. - (Бібліотека експерта)
26. Демінг Едвардс. філософія управління якістю стр. 568
27. Демінг. Едвардс Вихід з кри. Нова парадигма управління людьми, системами і процесами = Out of the Crisis. - М. : «АЛЬПІНА Паблішер », 2011. - 400 с. - (моделі менеджменту провідних корпорацій).
28. Ільєнко С.Д. .. Управління якістю / - М. : ИНФРА-М, 2006 - 334 с.
29. Ільєнкова С.Д. Управління якістю. 2-е изд., Перераб. і доп. /. - М. : ИНФРА-М, 2006 - 334 с.
30. Кифяк В.Ф. Організація туристичної ДІЯЛЬНОСТІ в Україні. - Чернівці: Книги-XXI, 2003. - 300 с.
31. Конарева Л.А. .. Джозеф Джуран - архітектор якості. Важкий шлях становлення висококваліфікованого інженера в галузі управління якістю "Методи менеджменту якості" Червень 2010
32. Конарева Л.А. .. Джозеф Джуран - архітектор якості. Подвижницьке служіння якості (закінчення) "Методи менеджменту якості" Липень 2010 <http://ria-stk.ru/mmqr/detail.php?year=2010&month=%C8%FE%EB%FC>

- 33.Королюк Ю.А. тези Міжнародної науково-практичної конференції. "Туристичний, готельний и ресторанный бізнес: інновації та тренди ". (м. Київ, 7 квітня 2016 р.) - К .: КНТЕУ, 2016. - 362 с. - С.153-155
- 34.Крилова Г.Д. Основи стандартизації, сертифікації, метрології /. - М .: ИНФРА-М, 2007 - 671 с.
- 35.Кропив 'янська Олена Олександрівна. Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції. "Індустрія гостинності в країнах Європи ". - 4-6 грудня 2009 р. Сімферополь: ВіТроПрінт, 2009. - 176 с
- 36.Кручек О.А. Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права. Серія: філософські науки. - 2010. - Випуск 8. - С.139-166.
- 37.Лапідус В.А., Журнал «С і К» № 11-99 (<http://www.klubok.net/reviews231.html>)
- 38.Лапідус Вадим Аркадійович Доктор Дж .Д Жура критикує стандарти ISO серії 9000. <http://www.klubok.net/reviews231.html>
- 39.Лойко О.Т. Туризм і готельне господарство
- 40.Мазур І. І. Управління якістю: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - М .: Омега-Л, 2005.
- 41.Мальський М.П. Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - №2 (8)
- 42.Мікроекономіка и макроекономіка: [підручник для студентів.]. : У 2 ч. / С. Будаговська, О. Кілієвіч, І. Луніна [та ін.]. - К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2000. - Ч. 1. - 517 с.
- 43.Моїсеєва Н «Стратегічне управління туристської формою» .- М., 2001..
- 44.Морозов М.А. «Економіка туризму», навчальний посібник .- М .: Ітігая, 1998..
- 45.Нечева Н. В. «Методи управління трудовими ресурсами рекреаційних підприємств та Тенденції їх розвитку ». / Н.В. Нечева // Науковий вісник - №2 (181): ОНЕУ, 2013. - 231с.
- 46.Полянський А. Систематизація механізмів державного регулювання на ринках нерухомості / А. Полянський, М. Соловійов // Нерухомість та інвестиції. Правове регулювання. - 2001. - № 4 (9).
- 47.Послуги туристичні, засоби розміщення : Національний стандарт України (ДСТУ 4527: 2006): [Електронний ресурс] // Законодавство України. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1091-11>
- 48.Прохоров Ю.К. Управління якістю: Навчальний посібник / Ю.К.Прохоров. - СПб: СПбГУІТМО, 2007. - 144 с
- 49.Ринок туристичних послуг [Електронний ресурс] - Режим доступу: www.tourlib.net.

50. Саліманова Т.А., Ватолкіна Н.Ш. Історія управління якістю /. - М .: ИНФРА-М, 2005 р 256 с.
51. Туризм і готельне господарство / під ред. А.Д. Чуднівського. - М .: Асоціація авторів і видавців «Тандем», вид-во «ЕКСМОС», 2000. - 400 с. , С. 142
52. Ушаков Д.С. Стратегічне планування в туризмі. Навчальний посібник // Ростов-на-Дону: Ф ЕНІКС - 2007
53. Федотченко, А.А. Значення стандартизації в управлінні якістю санаторно-курортних послуг / А.А. Федотченко // Актуальні питання клінічної медицини: матеріали конференції. - Іркутськ. - 2004. - С. 48-50.
54. Фейгенбаум А. В. Якість та продуктивність // Якість прогресу. - 1977. - листопад - с. 18-21.
55. Фейгенбаум Арманд. TQM Журнал "Методи менеджменту якості" Август 2010.
56. Харрінгтон Дж. «Управління якістю в американських компаніях », 1990, 300 ст.
57. Цьохла С.Ю. Систематизація факторів розвитку туристичної індустрії / Вчені записки Таврійського національного університету ім. В.І. Вернадського Серія «Економіка і управління». Том 22 (61). 2009 р № 2. С.
58. Черкаський С. ISO-9000: кому це потрібно? // Нові ринки. - 2005. - №1. - с. 14 - 16.
59. Чмелева О.С. Демографічна ситуація як одна з основ формування трудових ресурсів в Україні / О. С. Чмелева // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна: зб. наукпраць / редкол. : Александров В. В., Бабич В. П. (відпов. Ред.) [Та ін.]. - Х.: ХНУ ім.В.Н. Каразіна, 2004. - № 634. - С. 120 - 123.
60. Чудновський А.Д. Туризм і готельне господарство. Підручник / П од ред. Засл. Працівники вищої школи проф., Д.е.н. Чудновського А.Д. – Вид..2-е перероблене . Доп М. Юркніга, 2005 - 448 с.
61. Швандер В.А .. Стандартизація та управління якістю продукції: Підручник // П од ред. Проф. - М .: 2005. - 248 с.
62. Яснінська «Фінансово-економічний звіт підприємства «Загублений світ» 458 стр.