

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

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
Герасименко В.Г.

*(підпис)*

“29” грудня \_\_\_\_\_ 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: «Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємства  
туризму»  
(назва теми)

**Виконавець:**

студент \_\_\_\_\_ факультету

Коваленко Юлія Богданівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

Кандидат гуманітарних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

## АНОТАЦІЯ

Коваленко Ю.Б.

«Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму»  
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Туризм»  
за магістерською програмою «Економіка та управління туристичною діяльністю»  
Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2017 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму на підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ». В роботі розглядаються теоретичні основи поняття якості туристичних послуг, управління якістю надання туристичних послуг, підходи до оцінки якості туристичних послуг.

Здійснено оцінку якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ», проведено стратегічний аналіз. Розроблено стратегію підвищення якості послуг туристичного оператора, яка складається з впровадження програми повної автоматизації туристичної фірми «Мастер-Тур» з метою підвищення якості обслуговування, підготовка і навчання менеджерів туристичного оператора за напрямом медичного туризму, підвищення кваліфікації персоналу туристичного оператора, удосконалення оцінки менеджерів туристичного оператора. Проведено прогнозну оцінку ефективності впровадження стратегії підвищення якості туристичних послуг на ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»

**Ключові слова:** якість послуг, туризм, туристичний оператор, туристичний бізнес, стратегія підвищення якості послуг, туристична послуга

## ANNOTATION

Kovalenko Y.

«Development of a strategy for improving the quality of tourism services»  
qualifying work for obtaining an educational master's degree in the specialty «Tourism» under  
the master's program "Economics and Management of Tourism Activity" Odessa National  
Economic University, Odessa, 2017

Master's qualification work consists of three sections. The object of research is the process of developing a strategy for improving the quality of tourism services at ASNA TRAVEL LLC. The paper considers the theoretical basis of the notion of the quality of tourist services, as well as the consideration of some types of tourist tracks as well as approaches to the assessment of the quality of tourist services.

An estimation of the quality of tourist services of the tourist operator of «ASNA TRAVEL» LTD was carried out, and a strategic analysis was carried out. The strategy of improving the quality of services of the tourist operator, which consists of the implementation of the program of complete automation of the tourist firm «Master-Tour», aimed at improving the quality of service, training and training of tourism operator managers in the field of therapeutic tourism, improving the qualifications of the tourist operator personnel, improving the assessment of managers of the tour operator. Predictive evaluation of the effectiveness of the implementation of the strategy of improving the quality of tourist services on «ASNA TRAVEL» Ltd.

Key words: quality of services, tourism, tourist operator, tourist business, strategy of improving the quality of services, tourist service

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Поняття якості туристичних послуг.....	6
1.2. Управління якістю надання туристичних послуг.....	11
1.3. Підходи до оцінки якості туристичних послуг.....	23
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»</b>	<b>35</b>
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».....	35
2.2. Стратегічний аналіз туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».....	46
2.3. Аналіз та оцінка якості надання послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».....	54
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»</b>	<b>69</b>
3.1. Рекомендації щодо розробки стратегії підвищення якості туристичних послуг.....	69
3.2. Оцінка ефективності впровадження стратегії підвищення якості туристичних послуг на ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».....	84
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>90</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>94</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>101</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Структурна перебудова і реформування економіки України висувають об'єктивні завдання щодо визначення напрямів і механізмів розв'язання проблем ефективного функціонування підприємств сфери туризму, підвищення рівня якості туристичних послуг з метою активізації як внутрішнього, так і міжнародного туризму. В умовах конкурентної боротьби між туристичними підприємствами якість послуг є найголовнішим показником, за яким оцінюється рівень закладу, його популярність та спроможність задовольнити найвибагливіші вимоги клієнтів. З метою досягнення конкурентних переваг туристично послуги повинні відповідати світовим характеристикам якості, забезпечувати захист прав, інтересів і безпеку споживачів. Правовою основою служать державні та міждержавні стандарти, законодавчі акти, які визначають права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг. В Україні все більше уваги приділяється зазначеним питанням. На сьогодні одним з головних завдань для вітчизняних підприємств є розробка стратегії підвищення якості послуг, яка б забезпечувала створення конкурентоспроможного туристичного продукту.

**Стан вивчення проблеми.** Питання якості стали предметом активних досліджень вітчизняних вчених у 90-х роках ХХ ст., коли підприємства після розпаду Радянського Союзу опинилися перед необхідністю адаптації до світового ринку, передусім у плані його вимог до якості товарів, послуг, менеджменту. Дослідженню проблем управління якістю послуг в туристичній сфері присвятили свої праці такі вчені, як Г.К. Бедрадіна, С. Гаврилюк, А. Гайдук, М. Новак, О. Тимошук, Т. Ткаченко, Л. Шульгіна. Проте ціла низка важливих питань якості туристичних послуг й досі ретельно не розглядалась, або ж тільки була окреслена без їх ґрунтового наукового дослідження.

**Мета і завдання дослідження.** Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретико-методичних основ і практичних рекомендацій щодо розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму.

Для досягнення поставленої мети дослідження у процесі виконання роботи необхідно було вирішити наступні **завдання**:

- розкрити поняття туристичних послуг;
- показати управління якістю надання туристичних послуг;
- дослідити підходи до оцінки якості туристичних послуг;
- провести стратегічний аналіз туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»;
- проаналізувати та оцінити якість послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»;
- розробити рекомендації щодо розробки стратегії підвищення якості туристичних послуг;
- навести прогнозну оцінку ефективності впровадження стратегії підвищення якості туристичних послуг на ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

**Об'єктом дослідження** є процес розробки стратегії підвищення якості послуг на туристичному підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

**Предметом дослідження** є розробка стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму.

**Методи дослідження.** Методологічною основою дослідження слугували загальнонаукові та спеціальні методи економічної теорії, які базуються на системному підході, згідно з яким усі процеси аналізуються у взаємозалежності та взаємозв'язку. Дослідження ґрунтується на використанні таких методів, як: теоретичного узагальнення; порівняльного аналізу та синтезу; експертні; економіко-статистичного аналізу, зокрема, ранжування та групування – для визначення груп та вагомості впливу факторів на результативність підприємств; графічні – для наочної ілюстрації та побудови схем і графіків стосовно предмету дослідження.

**Інформаційною базою дослідження** є законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, Головного управління статистики в Одеській області, дані фінансової та статистичної звітності туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ», офіційного сайта підприємств, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, результати анкетних опитувань, особисті розробки автора.

**Практичне значення одержаних результатів.** Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації щодо розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму на підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» будуть впроваджені в діяльність підприємства.

**Апробація основних результатів роботи.** Головні результати, положення та висновки досліджень було представлено на конференції: XIV Науково-практична конференція для студентів, аспірантів, докторантів, вчених та практикуючих спеціалістів «Економіка» (м. Краматорськ, Україна, 2018)

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційні робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретико-методичні основи та практичні аспекти розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму» на прикладі ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ». Систематизація наукових та практичних результатів дослідження дозволяють зробити такі висновки.

Якість послуг у сучасних умовах розвитку туристичної індустрії є однією з найважливіших складових рентабельності та ефективності бізнес-структур, зайнятих у цій сфері. Якість туристичних послуг можна розглядати як сукупність визначених стандартами та очікуваних споживачем властивостей однорідних послуг, які надаються закладами туризму та задовольняють індивідуальні потреби клієнта в процесі здійснення туристичної подорожі.

Система управління якістю повинна стати безперервною діяльністю, спрямованою на підвищення рівня обслуговування, удосконалення технологічних процесів, а також включати ефективні управлінські та технічні методи, спрямовані на забезпечення найкращих, найбільш практичних і взаємовигідних способів взаємодії персоналу туристичної компанії, її постачальників, збутових агентів і споживачів туристичних послуг.

Контроль і оцінювання якості туристичних послуг повинні здійснюватись постійно з боку як туристів, так і персоналу підприємств. При цьому слід застосовувати різноманітні методи дослідження якості обслуговування на підприємствах. Постійно контролювати якість обслуговування на туристичних підприємствах досить складно. У зв'язку з цим керівники підприємств повинні впроваджувати принципи загального управління якістю (TQM) в діяльність підприємств через створення комплексної системи, спрямованої на постійне покращання якості послуг, зменшення внутрішніх витрат, моментальне реагування на потреби споживачів туристичних послуг.

На туристичному підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» можна виділити кілька рівнів управління якістю: управління якістю обслуговування клієнтів і управління якістю туристичного продукту, що продається споживачам. Названі

два компоненти забезпечують відповідальний рівень якості роботи туристичного підприємства в цілому.

Одним з методів впливу туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» на якість туристичного продукту може бути організація моніторингу ступеня задоволення потреб і бажань туристів під час їхньої подорожі й відпочинку. Для проведення оцінки якості послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» нами використаний метод зворотного зв'язку із клієнтами.

Нами проведене соціологічне дослідження: «Оцінка якості послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»

Мета дослідження – оцінити якість послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» та за потреби розробити заходи щодо її поліпшення. В дослідженні прийняло участь 50 осіб. Кожен клієнт фірми, що повернувся з поїздки, заповнював анкету. Питання анкети згруповані таким чином, що керівництво фірми, що відправляє одержує інформацію про якість самої туристичної дестинації (чистота пляжів, води, характеристика трас, наявність необхідної інфраструктури); про якість послуг готелю, де проживає турист (стан номерного фонду, рівень менеджменту персоналу, якість харчування й ін.); про якість послуг приймаючої фірми.

Соціологічне дослідження показало наступні результати.

Опитувані клієнти відправлялись в Грецію, Угорщину, Грузію, Чехію. Найбільшу питому вагу займає Чехія (76%). Основними критеріями виступили зрінок вість готелю (56%) і низька вартість туру (20%). Також критеріями виступили індивідуальна знижка(14%) і акція (10%). Більшість клієнтів (90%) задоволені роботою менеджера туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» і 10% - не задоволені. Як показала матриця задоволеності потреб туристів, що скористувались послугами послугами туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» більшість клієнтів задоволені (48%) і частково задоволені (34%). 84% порекомендували б колегам, знайомим скористатись послугами туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».



Також нами проведена порівняльна оцінка якості обслуговування основного персоналу туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» (менеджерів з продажу турів, менеджерів з візових консультацій, менеджерів по підборі авіаквитків та круїзів) та його основного конкурента «Веді Тур Груп». Обираючи методику дослідження, ми порівняли переваги і недоліки методик оцінки якості обслуговування, які найчастіше використовують аналітики, і зупинились на методиці «Таємний покупець» (Mystery Shopping). Вперше в Україні для оцінки якості обслуговування персоналу на туристичних і готельних підприємствах вона була використана київською дослідницею Л. М. Шульгіною і докладно описана в її монографії.

Показники якості обслуговування у туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» (організація приміщення і атмосфера, зовнішній вигляд менеджера, якість зустрічі покупця, уміння задавати питання, компетентність консультації, уміння долати заперечення, уміння завершити бесіду, комунікативні уміння) знаходиться більш на високому рівні, ніж у його основного конкурента «Веді Тур Груп». Але все ж таки існує потреба в розробці заходів щодо підвищення якості обслуговування персоналу.

Отже, нами пропонуються наступні складові стратегії підвищення якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

1. Впровадження програми повної автоматизації туристичної фірми «Мастер-Тур» з метою підвищення якості обслуговування
2. Підготовка і навчання менеджерів туристичного оператора за напрямом медичного туризму.
3. Підвищення кваліфікації персоналу туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» як напрям підвищення якості обслуговування клієнтів.
4. Удосконалення оцінки менеджерів туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» як засіб підвищення якості обслуговування.

Таким чином, в результаті впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» очікуваний дохід від реалізації туристичних послуг збільшиться на 107,86 тис. грн. або на 12%. Прогнозний

показник прибутку від реалізації туристичних послуг за рахунок впроваджених заходів збільшиться на 87,41 тис. грн. За даних умов продуктивність праці зросте на 12%, а рентабельність діяльності туристичного оператора збільшиться на 2,64 в.п. Тому впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» є доцільним кроком на шляху до збільшення прибутковості туристичного оператора. Розрахунки показали, що прогнозовані середні показники оцінки якості обслуговування туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» після впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг зросли. Тому впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» є доцільним кроком на шляху до збільшення прибутковості туристичного оператора.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту / О.Оливко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2015. - № 2. - С. 58–63.
2. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія /Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. — 728 с.
3. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме / Л. В. Баумгартен. – М. : Академия, 2013. — 304 с.
4. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах / С. Мельниченко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2012. - № 1. - С. 24-33.
5. Шульгіна Л. М. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах України / Л.М. Шульгіна // Університетські наукові записки. – 2013. – № 4 (16). – С. 375–382.
6. Бедрадіна Г.К. Місце оцінювання в системі управління якістю на туристичних підприємствах / Г.К. Бедрадіна // Мукачівський державний університет. – 2016. - №5. – С. 130 – 136.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : [підручник] / М.І. Шаповал. – К. : Знання, КОО, 2012. – 475 с.
8. Управління якістю туристичних послуг : [опорний конспект лекцій] / Укл. Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. – К. : КНТЕУ, 2009. – 107 с.
9. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі : [підручник] / Н.Є. Кудла. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 328 с.
10. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі : [монографія] / С.В. Мельниченко, К.А. Шесенкова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. університет, 2015. – 264 с.

11. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (чинний від 01.01.2008). – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с.
12. Василенко В.О. Конкуренентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : [навч. посіб.] / В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. – К. : Освіта, 2012. – 508 с.
13. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг : [навч. посіб.] / В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
14. Орлов А.В. Менеджмент: учеб. / А.І. Орлов. - М.: Смарагд, 2014. - 298 с.
15. Близнюк А.С. Оцінка якості туристичних послуг у сучасних економічних умовах / А.С. Близнюк // Економіка та держава. - 2013. - № 2. - С. 97-99.
16. Гонтаржевська Л. І. Ринок туристичних послуг в Україні: навчальний посібник / Донецький ін\_т туристичного бізнесу. — Донецьк: Східний видавничий дім, 2012. — 180 с.
17. Бедрадiна Г.К. Визначення рiвня якостi менеджменту на туристичному підприємствi / Г.К. Бедрадiна // Науковi працi МАУП. – Київ, 2011. - Випуск №1 (28). – С. 113-118.
18. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 88 с.
19. Горбач А. Якість туристичних послуг: особливості та чинники впливу / А. Горбач // Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами» (м. Луцьк, 8.12.2016 р.) - Луцьк: Луцький НТУ, 2016. - Ч.1. - 476 с. - С.91-94.
20. Бігдан М.Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М. Г. Бігдан, Ю. Ю. Карлик // Економіка.

Управління. Інновації. - 2012. - № 2. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui\\_2012\\_2\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2012_2_4)

21. Хімичева Г.І. Удосконалення методики оцінки якості та безпеки туристичних послуг // Г. І. Хімичева, Я. І. Шеховцова // Вісник Нац. техн. ун-ту "ХПІ" : зб. наук. пр. Темат. вип. Нові рішення в сучасних технологіях. – Харків : НТУ "ХПІ". – 2014. – № 26 (1069). – С. 116-120.

22. Кривобрець М.М. Інструменти підвищення якості туристичних послуг / М.М. Кривобрець // Ефективна економіка. – 2017. – №1. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5382>

23. Бедрадїна Г.К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г.К. Бедрадїна, В.Г. Герасименко // Экономика Крыма. - 2010. - №1 (30). - С. 178-183.

24. Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП. - 2014. - Вип. 1. - С. 134-138.

25. ISO – International Organization for Standardization [Electronic resource]. – Mode of access : [www.iso.org/](http://www.iso.org/)

26. UNWTO World Tourism Organization [Electronic resource]. – Mode of access :<http://www.unwto.org/>

27. Охота В. І. Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії / В.І. Охота // Бізнес Інформ. - 2014. - № 9. - С. 195-199.

28. Сидоренко І.О. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг / І.О. Сидоренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Vliet/.../4\\_Sydorenko\\_Kyiv. pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vliet/.../4_Sydorenko_Kyiv.pdf)

29. Балабанова Л.В. SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій підприємства: Навчальний посібник / Під ред. д.е.н., проф.. академіка АЕН України, зав. кафедри маркетингового менеджменту Донецького державного університету економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського Л.В. Балабанової. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2012. – 278 с.

30. Белявцев М.І. Маркетинговий менеджмент / М.І. Белявцев, В.Н. Воробйов. – К. : Центр навчальної літератури, 2012. – 407 с.
31. Белова Т.Г. Маркетингові дослідження : Конспект лекцій для студ. за напрямом підготовки 6.030507 « Маркетинг» усіх форм навчання. – К. : НУХТ, 2010. – 131с.
32. Біловодська О.А. Маркетинговий менеджмент : навчальний посібник / О.А. Біловодська. – К. : Знання, 2012. – 332 с.
33. Василенко В.О. Стратегічне управління: Навч. посібник./ В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. – К.: ЦУЛ, 2006. – 396 с.
34. Буйленко В.Ф. Туризм: Учебное пособие для вузов. – Ростов н\Д: Феникс, 2013.–233 с.
35. Квартальнов В.А. Теорія і практика туризму. – М.: Фінанси і статистика, 2014.–672 с.
36. Забуранна Л.В. Особливості комплексу маркетингу на підприємствах сфери туризму / Л.В. Забуранна // Актуальні проблеми економіки.–№10.–2015.– С.58-63.
37. Чудновський А.Д. Інформаційні технології управління в туризмі.– М.: КНО-РУС, 2013.– 104 с.
38. Миронов Ю.Б. Використання маркетингу у сфері туризму / Ю.Б. Миронов // Молодь і ринок. – 2016. - №1. – С. 57 – 60.
39. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник / За ред. проф. І.М.Школи. - Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2014. - 662 с.
40. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудова відносини : підручник / О. А. Грішнова. – 6-те вид., оновлене. – Київ : Знання, 2014. – 390 с.
41. Нижник В. М. Конкурентоспроможність персоналу як складова забезпечення конкурентних переваг на ринку праці / В. М. Нижник, А. О. Левицька // Вісн. Хмельниц. нац. ун-ту. Економічні науки. – Хмельницький, 2015. – № 5, т. 1. – С. 86–89.
42. Семикіна М. В. Конкурентоспроможність у сфері праці: сутність та методологія визначення [Електронний ресурс] / М. В. Семикіна // Наук. пр.

Кіровоград. нац. техн. ун-ту. Серія: Економічні науки. – Електрон. дані. – Кіровоград, 2013. – Вип. 15. – С. 11–20.

43. Славгородська О. Ю. Класифікація конкурентних переваг персоналу підприємства / О. Ю. Славгородська, В. Г. Щербак // Наукові праці ДонНТУ. Серія: Економічна. – 2015. – № 8. – С. 94–101.

44. Смірнов О. О. Діагностика конкурентоспроможності персоналу в системі управління інноваційною діяльністю підприємства / О. О. Смірнов // Вісн. Нац. ун-ту «Львів. політехніка». – Львів, 2016. – № 579. – С. 566–572.

45. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью организации : учебник / Р. А. Фатхутдинов. – 3-е изд. испр., доп. – М. : Эксмо, 2011. – 544 с.

46. Крисин Л.П. Толковый словарь иноязычных слов / Л.П. Крысин. – М.: ЭКСМО, 2013. – 944 с.

47. Данюк В.М. Менеджмент персоналу: [навч. посібник] / В.М. Данюк, В.М. Петюк, С.О. Цимбалюк; за заг. ред. В.М. Данюка, В.М. Петюха. – 2-ге вид. – К.: КНЕУ, 2012. – 98 с.

48. Должикова-Поліщук Л. Особливості та тенденції управління туристичною діяльністю / Л. Должикова-Поліщук // Актуальні проблеми економіки. - 2014. - № 9. - С. 103-112.

49. Адельсеїтова Е.Б. Стратегічне управління підприємствами індустрії туризму [Електронний ресурс] / Е.Б. Адельсеїтова, Е.Р. Абдураїмова. – Режим доступу : <http://infotour.in.ua/adelseitova.htm>.

50. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу [Текст] / Л.П. Дядечко. – К. : Центр учбової л-ри, 2007. – 224 с.

51. Квартальнов В.А. Туризм [Текст] / В.А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 336 с.

52. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків.

нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.

53. Програма розвитку туризму та курортів в Одеській області на 2017 – 2020 рр. // Офіційний портал Одеської області [Електронний ресурс].- Режим доступу:[https://oda.odessa.gov.ua/turyzm\\_i\\_pryroda/prohrama\\_rozvytku\\_turyzmu\\_v\\_odeskii\\_oblasti.html](https://oda.odessa.gov.ua/turyzm_i_pryroda/prohrama_rozvytku_turyzmu_v_odeskii_oblasti.html)

54. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР в редакції Закону від 11.02.2015, підстава 124-19 // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/card/324/95-%D0%B2%D1%80>

55. Указ Президента України від 12.01.2015 року № 5/2015 «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>

56. Державна служба статистики України // Офіційний веб-сайт [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

57. Нездойминов С.Г. Туристический поток – фактор конкурентоспособности региона / С.Г. Нездойминов // ARS ADMINISTRANDI: №3. – Пермь : ПГИНУ, 2014. – С. 78-83.

58. Савіцька О.П. Стратегія розвитку туристичної індустрії в Україні: регіональні аспекти /О.П.Савіцька // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Проблеми економіки та управління. - 2013. - № 754. - С. 68-74.

59. Бартошук О.В. Моделі розвитку індустрії туризму (зарубіжний досвід) / О.В. Бартошук // Держава і регіони. Серія «Економіка та підприємництво». – 2014. – № 2. – С. 62–68.

60. World Tourism Organization UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/>.

61. World Travel & Tourism Council (WTTC) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.wttc.org/>.



62. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_3862-99](https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99)

63. Державний стандарт ДСТУ 4268:2003 – «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>

64. Державний стандарт ДСТУ 4269:2003 – «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1A2%D0%A3\\_4269\\_2003](https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1A2%D0%A3_4269_2003)

65. Державний стандарт ДСТУ 4281:2004 – «Установи ресторанного господарства. Класифікація» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%D0%A3\\_4281\\_2004](https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%D0%A3_4281_2004)

66. Державний стандарт ДСТУ 4527:2006 – «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://online.standart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=70251](http://online.standart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=70251)

67. ДСТУ ISO 9000-2001 – «Системи управління якістю. Основні положення та словник» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://dnaop.com/html/41056/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_ISO\\_9000-2001](https://dnaop.com/html/41056/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000-2001)

68. ДСТУ ISO 9004-2-96 – «Управління якістю та елементи системи якості». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://dnaop.com/html/41056/doc-%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_ISO\\_9004-2-](https://dnaop.com/html/41056/doc-%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9004-2-96)