

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ ___ ” _____ 2018р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 242 туризм
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
економіка та організація туристичної діяльності

(назва магістерської програми)

на тему:

«Управління якістю послуг на прикладі туристичної фірми «Соната»»
(назва теми)

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Ніколенко Ангеліна Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нічева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	7
1.1.Сутність, особливості туристичних послуг та система показників якості послуг.....	7
1.2.Оцінка якості послуг на туристичному підприємстві	18
1.3.Методи удосконалення управління якістю послуг на туристичному підприємстві.....	25
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «СОНАТА»	38
2.1. Загальна характеристика діяльності туристичного підприємства ТОВ «Соната».....	38
2.2. Аналіз якості надання туристичних послуг в ТОВ «Соната»	44
РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	68
3.1. Рекомендації щодо оптимальної організаційної структури до управління туристичним підприємством «Соната»	68
3.2. Оптимізація системи менеджменту якості туристичного підприємства «Соната» за допомогою стратегії CRM	80
ВИСНОВКИ	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	91
ДОДАТКИ	97

ВСТУП

Актуальність теми. Туризм є важливим чинником забезпечення економічного зростання конкретної країни в цілому і її окремих територій. Роль цієї сфери в структурі глобальної економіки постійно зростає. Туризм і індустрія подорожей уже перетворилися на найбільший сектор світової економіки. Передбачається, що й надалі цей сектор активно розширюватиметься і генеруватиме створення нових робочих місць. Більш того він залишатиметься надійним двигуном регіонального і національного розвитку.

Здійснення економічних реформ в Україні відкрило нові можливості для розвитку такої галузі, як туризм. Сучасний стан розвитку ринкових відносин характеризується не тільки виникненням принципово нових форм функціонування підприємств; змінами економічних відносин держави з власниками, господарськими партнерами, працівниками; активним включенням у міжнародний поділ праці, але й загостренням конкуренції, що, в свою чергу обумовлює необхідність підвищення якісних характеристик продукції. В туризмі - це підвищення якості туристичних послуг до рівня світових стандартів

Туризм в нашій країні виділений в окрему галузь народного господарства, яка здатна забезпечити значний внесок в економіку держави у вигляді нових робочих місць, збільшення надходжень від зовнішньоекономічної діяльності та поповнення державного бюджету через сплату податків, активно сприяти загальному розвитку суспільства. Але, нажаль, розвиток туризму в Україні не набув відповідного рівня розвитку і гальмується багатьма об'єктивними та суб'єктивними чинниками, - такими, як недостатній рівень розвиненості безпосередньо мережі та об'єктів туристичної інфраструктури і їх невідповідністю світовим стандартам; низький рівень обслуговування, зумовлений низьким рівнем професійної кваліфікації

персоналу туристичних підприємств; відставання темпів, нормативно-правового та організаційного забезпечення туристичної діяльності.

Ключовим питанням в управлінні туристичним продуктом залишається проблема якості та конкурентоспроможності фірм, яка в аспекті сучасних тенденцій менеджменту набуває нових відтінків. Наукові основи управління якістю та їх застосування в туризмі вимагають особливих підходів.

Підвищення якості туристичного обслуговування може суттєво вплинути на розвиток туристичної індустрії в Україні, зробити більш привабливою нашу країну для відвідування туристів, що безумовно, буде сприяти покращенню іміджу України на міжнародній арені та впливатиме на подальше покращення інтеграційних устремлінь нашої країни, у тому числі її туристичної сфери.

Сьогодні саме туристичне підприємство повинне генерувати нові рівні якості і створювати нові, більш високого порядку, стандарти якості. В умовах все більш розширеного процесу глобалізації виробники туристичних послуг не можуть зупинятися на досягнутому рівні якості. Жоден виробник не може бути гарантовано захищеним від експансії власних ринків конкурентами, як національними, так і іноземними. Генерування нового, більш високого рівня якості своєї послуги, зможе надати туристичному підприємству більше впевненості.

Питаннями теорії та практики формування системи управління якістю послуг у туристичному бізнесі займалися такі вітчизняні вчені, як: В.Бакуменко, В.Вакуленко, А.Дурович, Т.Коляда, А.Чкан, В.Кифяк, О.Апілат, О.Кочерга. Серед західних вчених: К.Моук, Б.Спаркс, Е.Лоуд, М.Мекаві та інші [67, с.119].

Мета роботи полягає в дослідженні процесів удосконалення якості надання туристичних послуг (на прикладі туристичної фірми).

Завдання дослідження:

- розглянути сутність, особливості туристичних послуг та систему показників якості послуг;
- дослідити методи управління якістю на туристичному підприємстві;

- розглянути загальну характеристику діяльності туристичного підприємства «Соната»;
- визначити проблеми впровадження систем менеджменту якості послуг у сфері туризму;
- розглянути рекомендації щодо оптимальної організаційної структури управління туристичним підприємством «Соната»;
- розглянути оптимізацію системи менеджменту якості туристичного підприємства «Соната»;

Об'єктом дослідження є процес управління якістю надання послуг туристичних підприємств.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення системи управління якістю на туристичному підприємстві «Соната».

Теоретичну основу дослідження складають роботи вітчизняних і закордонних авторів. Практичну основу роботи складають дані про роботу туристичного підприємства «Соната».

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробці пропозицій щодо удосконалення якості надання послуг на туристичному підприємстві «Соната». Окремі результати дослідження можуть бути впроваджені в практику туристичного підприємства «Соната».

Інформаційна база дослідження представлена працями вітчизняних та зарубіжних науковців у сфері якості послуг на туристичних підприємствах, окрім того було використано нормативно-правові акти, що лежать в основі правового регулювання якості послуг в туристичній сфері, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, статистичні збірки.

Наукова новизна дослідження полягає в розробці теоретичних положень про якість послуг для підвищення якості надання послуг на туристичних підприємствах.

Структура роботи та послідовність викладу матеріалу обумовлені змістом досліджуваної проблеми, вибраною методологією, базою дослідження, яка потребувала відповідної логіки упорядкування.

Структурно робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

Публікації за темою кваліфікаційної роботи. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано:

1.«Удосконалення якості надання туристичних послуг» / I Міжнародна науково-практична конференція «Імперативи розвитку громадянського суспільства у забезпеченні національної конкурентоспроможності», Національний інститут економічних досліджень, 13-14 грудня, Батумі (Грузія) 2018.

2.«Методи залучення персоналу підприємств сфери туризму до процесів підвищення якості та оцінки послуг туризму» / Причорноморські економічні студії, Економічний науково-практичний журнал, Випуск 35/2018.

ВИСНОВКИ

В ході роботи було виконано такі завдання :

1. розглянуто сутність, особливості туристичних послуг та систему показників якості послуг;
2. розглянуто загальну характеристику діяльності туристичного підприємства «Соната»;
3. досліджено методи управління якістю на туристичному підприємстві;
4. визначено проблеми впровадження систем менеджменту якості послуг у сфері туризму;
5. розглянуто рекомендації щодо оптимальної організаційної структури управління туристичним підприємством «Соната»;
6. розглянуто оптимізацію системи менеджменту якості туристичного підприємства «Соната».

Підсумовуючи, у предметному розумінні ринок туристичних послуг можна охарактеризувати як процес, в якому споживачі туристичних послуг (покупці) та продавці послуг (виробники) з'ясовують, що саме вони хочуть купити чи продати і на яких умовах.

У суб'єктивному розумінні ринок туристичних послуг означає певну кількість покупців і виробників туристичних послуг, які укладатимуть угоди, предметом яких є туристичні послуги.

Мабуть, найбільше вдало відображає сутність туристичного продукту таке визначення: туристичний продукт є об'єктом продажу у вигляді сукупності однієї чи декількох туристичних послуг.

Отже, слід практикувати постійне оцінювання функціонування процесів виконання послуг, що дозволяє виявляти резерви поліпшення якості послуг і активно їх реалізовувати. Для проведення такого оцінювання керівництву слід створити і підтримувати в робочому стані інформаційну систему зі збирання і поширення даних з усіх відповідних джерел. Керівництво має призначити

відповідальних за ведення інформаційної системи і за поліпшення якості послуг.

Таким чином, проаналізувавши вплив якості продукції, робіт та послуг на діяльність підприємства, яке їх виробляє чи надає, можемо сказати, що чим якісніші продукція, роботи та послуги, тим підприємство краще розвивається. В наш час конкуренція дуже велика, і тому лише за рахунок відповідної якості на продукцію, роботи та послуги, можливо здійснювати свою діяльність.

Таким чином, згідно оцінки діяльності конкурентів, туристичне підприємство ТОВ «Соната» займає в цілому високу позицію по показникам якості послуг, широті асортименту, графіку роботи та рівню сервісу, але ці всі показники не в ідеальному стані, тому є до чого прагнути.

Таким чином, з даних аналізу видно, що в цілому фінансові показники ТОВ «Соната» зазнали позитивних змін порівняно з 2016 роком.

Система управління якістю обслуговування в процесі впровадження й удосконалення органічно взаємодіє з іншими соціальними й виробничими системами підприємства ТОВ «Соната».

У першу чергу це управління розробкою туристичного продукту (маршрути, тури), плануванням виробництва, технологічною підготовкою, матеріальними та фінансовими ресурсами, якістю праці, підготовкою кадрів тощо. Сукупно ці системи охоплюють усі сфери діяльності трудового колективу туристичного підприємства ТОВ «Соната»: виробничу, економічну, соціальну,

При розробці системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві ТОВ «Соната» має бути забезпечено органічну, планову взаємодію усіх її підсистем на всіх етапах функціонування.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на підприємстві ТОВ «Соната» не може бути забезпечено без використання різних форм конкретної участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентів та контрагентів.

Практика переконує, що створення та впровадження системи менеджменту якості в ТОВ «Соната» не є простим і передбачає велику кількість поетапних кроків.

Уся система починається з визнання вищим керівництвом ТОВ «Соната» якості як життєво важливого елементу його діяльності. Потім потрібно усвідомити, що розроблення системи якості є дуже важливим фактором для зростання та довгострокової рентабельності організації.

На сьогодні основними проблемами запровадження системи управління якістю на ТОВ «Соната» є: застосування функціонального підходу до управління, відсутність необхідної теоретичної та методологічної бази у сфері управління якістю, ментальне сприйняття поняття якості з боку керівників підприємств, відсутність практичного досвіду щодо впровадження систем управління якістю, нестача кваліфікованих спеціалістів у сфері якості продукції і фінансових ресурсів на підприємствах для розроблення, впровадження та сертифікації систем управління якістю, впровадження систем управління якістю в основному з метою отримання сертифікатів.

В результаті дослідження виявлено наступні найсуттєвіші проблеми, які потребують розв'язання на підприємстві:

- зниження темпів зростання обсягів реалізації продукції;
- збільшення обсягу витрат.

Причинами цих вище перелічених проблем є неузгодженість інтересів працівників ТОВ «Соната» та вищого керівництва, що відображається у неефективній організації оплати праці персоналу і відповідно знижує стимули працівників до підвищення продуктивності праці.

Найбільш важливий ресурс у ТОВ «Соната» - його кадри, оскільки поведінка і робота кожного співробітника впливають на якість надання послуг.

Отже, в абсолютному вираженні сума коштів, що витрачається на попереджувальні заходи і контроль, значно нижча від суми коштів, необхідних для усунення браку на всіх етапах надання послуг і покриття витрат на

відшкодування збитку, у тому числі морального, споживачам у разі надання їм неякісних послуг.

Тому навіть значне збільшення частки витрат на попереджувальні заходи покликане знизити кількість недочетів і дати істотну економію загальних витрат на забезпечення якості послуг. Збільшення витрат на попереджувальні роботи позитивно відбивається на результатах як надання послуг, так і на фінансово-господарській діяльності підприємства ТОВ «Соната»

Однією із задач запровадження системи управління якістю в ТОВ «Соната» має стати організація підготовки та перепідготовки кадрів, забезпечення росту кваліфікації робітників.

Таким чином, запропоновані заходи, щодо формування кадрового потенціалу, запропоновані ТОВ «Соната» можна вважати доцільними.

У сучасних умовах жорсткої конкуренції на ринку туристичних послуг довгостроковий успіх ТОВ «Соната» нерозривно пов'язаний з її здатністю безперервно впроваджувати інновації.

Також було проведено анкетування туристів, моніторинг відгуків на офіційному сайті підприємства, було оцінено експертами рівень якості надання послуг. Варто і надалі використовувати всі ці методи оцінки якості туристичних послуг, а також використовувати метод «таємний покупець». Все це допоможе відстежувати рівень якості надаваних послуг.

Стратегія CRM передбачає створення на підприємстві ТОВ «Соната» таких механізмів взаємодії з клієнтами, при яких їх потреби володіють найвищим пріоритетом для підприємства. Подібна орієнтованість на клієнта торкається не тільки загальної стратегії бізнесу, але і корпоративної культури, структури підприємства, бізнес-процесів. Використання автоматизованої системи дозволяє мінімізувати людський фактор при роботі з клієнтами, підвищити прозорість діяльності в сферах продажу, маркетингу і клієнтського обслуговування, чітко координувати взаємодію різних служб підприємства ТОВ «Соната».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР "Про туризм" // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. – С. 180.
2. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Л. Агафонова, О. Агафонова; Київський ун-т туризму, економіки і права. -К.: Знання України, 2013. -351 с.
3. Апілат Р.В. Модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму /Р.В. Апілат, О.В. Апілат // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – Х.: ХДУХТ, 2016. – Вип. 1 (11). – С. 677-681.
4. Астахов А. Система управління якістю — інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством) / А. Астахов, Л. Хриплива // Стандартизація, сертифікація, якість, 2017. — № 4. — С. 60–64.
5. Бедрадіна Г.К. Оцінка якості менеджменту туристичної фірми на основі ключових економічних показників/ Вісник соціально-економічних досліджень №40.
6. Бесараб О.В. Місце та роль стратегічного аналізу в системі управління підприємством /В. Бесараб // Стратегічне управління. - 2015. - № 4. - С. 203-207.
7. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. Навчальний посібник / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. — Львів, 2014. – 204 с.
8. Бойко Г. Г. Ціннісно орієнтоване управління в туризмі : монографія / М.Г. Бойко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 524 с.
9. Бурбела О.В. Управління якістю продукції як інструмент формування конкурентних переваг підприємства/ О.В.Бурбела, Ю.О.Шалагай, О.О.Захараш // Економічний простір.- 2016.-№ 48/1.- С.197-203
10. Вакуленко А.В. Управління якістю [Електронний ресурс]: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни — К. : КНЕУ, 2015. — 167 с. – Режим доступу до посібника: <http://ubooks.com.ua/books/000257/inx.php>.
11. Василенко В.О. Стратегічне управління : [навч. посібник] / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко. – К. :ЦУЛ, 2014. – 396 с.

12. Верба В. А. Підсистема управління розвитком на підприємстві: концептуальні засади створення та функціонування. Стратегія розвитку України (економіка, соціологія, право) / Верба В. А. ; голов. ред. О. П. Степанов. – К. : Книжкове вид-во НАУ, 2016. – Вип. 1–2. – С. 404–411.
13. Верба В. А. Проекти розвитку компанії: проблеми та ознаки ідентифікації // Науковий журнал «Менеджер». / Верба В. А. - ДонГУУ, 2013. - № 4
14. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. Менеджмент в організації. / М. Д. Виноградський, А.М. Виноградська — К.: Кондор, 2012. — 596с.
15. Гавриленко А. В., Гаврилко Т. О. Основи менеджменту та маркетингу. / А.В. Гавриленко, Т. О. Гаврилко — К.: НАУ, 2014. — 68с.
16. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / С.П. Гаврилюк. – К.: КНТЕУ, 2015. – 180 с.
17. Герасименко В.Г. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / В.Г. Герасименко, Г.К. Бедрадіна // . – 2017. – № 1(30). – 2010. – С. 178-183.
18. В. Г. Герасименко . Г. К. Бедрадіна. Вибір і застосування методики оцінки якості послуг на туристичному підприємстві //Науковий вісник - Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2008- с.39-47
19. Гонтарь Т.Н. Построение системы качества предоставления услуг на предприятиях туристической сферы / Т.Н. Гонтарь // Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Серия «Экономика и управление». – 2015. – Том 22 (61). – № 2. – С. 121-126.
20. Горішевський П. А., Красій Р. П.. Організація роботи туристичної фірми. — / П.А. Горішевський, Р.П. Красій - Івано-Франківськ, 2015. — 392 с.
21. ДСТУ 9000-2007 “Системи Управління Якістю. Основні положення та словник”. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: document.ua/sistemiupravlinnja-jakistyu.-osnovni-polozhennja-ta-slovniknor14237.Html
22. ДСТУ 9001-2009 “Системи Управління Якістю. Вимоги”. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325--2009-
23. Заячківська Г. А. Основні засади сталого розвитку туризму в Україні [Електронний ресурс] /Г. А. Заячківська // Качество экономического развития: глобальные и локальные аспекты : науч.-практ. конф., 2011 р. — Режим доступа : <http://www.confcontact.com/20110629/1-zayacj.php>

- 24.Ігнатієва І. А. Стратегічний менеджмент: теорія, методологія, практика : монографія / І. А. Ігнатієва / Київ. нац. ун-т технологій і дизайну. - К. : Знання України, 2015. - 249 с.
- 25.Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. / [Батюк А.Є., Дзуліт З.П., Обельовська К.М. та ін.]. – Львів: Національний університет “Львівська політехніка”, “Інтелект-захід”, 2015. – 520 с.
- 26.Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Серія: Економіка і підприємництво. - 2016. - №1. - С. 53-58.
- 27.Кифяк В.Ф. Організація туризму. - В.: Книги - XXI, 2013. - 344с.
28. Кіндрик Т.О. Інноваційна діяльність в туристичному господарстві України / Т.О. Кіндрик, О.М. Головінов // Матеріали конференції "Ефективні інструменти сучасних наук - 2014"[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/kindryk.htm
- 29.Коваленко І. І., Дубовий О. М., Бідюк П. І. Методи аналізу якості. — Миколаїв: НУК, 2015. — 208 с.
30. Койфман Ю. І. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова та ін. — К., 2013. — 401 с.
- 31.Кравецький А.В. Менеджмент якості: проблеми та перспективи запровадження на вітчизняних підприємствах / Кравецький А.В. , Бабчинська О.І. [Електронний ресурс].– Режим доступу: http://www.rusnauka.com/15_APSN_2010/Economics/67675.doc.htm
- 32.Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручн. / Н.Є. Кудла. – К.: Знання, 2014. – 343 с.
- 33.Кучерук Г.Ю. Оцінка функціонування системи управління якістю на підприємстві /Г. Ю. Кучерук, Т.О. Білопашка //Економіка & держава. – 2016. - №8.– С.25-28
- 34.Левик І.С. Суть стратегічного аналізу, його місце та роль в системі управління підприємством /С. Левик // Основи фінансового аналізу. - 2015. - № 3. - С. 173-178.
- 35.Мальська М. Я. Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. / М. Я. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух– Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – 360 с.

36. Мельник П. В., Гацька Л. П., Філоненко М. М., Кошарська Н. Е. Менеджмент. / П. В. Мельник, Л.П. Гацька, М.М. Філоненко, Н.Е. Кошарська. - Ірпінь: Академія ДПС України, 2012. — 154 с.
37. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. — 493 с.
38. Мельниченко С. В., Ведмідь Н. І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії.— К.: КНТЕУ, 2014. — 217 с.
39. Менеджмент організації: Підручник / За заг. ред. Л.І. Федулової. – К.: Либідь, 2013. – 448 с.
40. Менеджмент туристичної індустрії /Школа І.М., Ореховська Т.М., Козьменко І.Д. та ін. – Чернівці: Книги-XXI, 2014. – 596 с.
41. Менеджмент: теорія і практика : навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба та ін. – К.: Атіка, 2012. – 564 с.
42. Мозолюк В. О. Системне управління якістю. — Миколаїв: Видавництво НУК, 2016. — 102 с.
43. Моргулець О.Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту/ О.Б. Моргулець// Економічний вісник Донбасу. – 2015. – № 3 (25). – С.188-192.
44. Мороз О. В., Ткачук Л. М. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах. — Вінниця: УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2016. — 137 с.
45. Національний стандарт України. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. ISO 9000:2005, IDT. ДСТУ ISO 9000:2007// К.: Держспоживстандарт.- 2012.- 29 с.
46. Нечева Н.В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери. – Одеса-2016- 182-183 с.
47. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс]. –Доступний з <http://www.ukrstat.gov.ua>.
48. Ольшанський О.В. Формування політики якості послуг на підприємствах туристичного профілю – Харків - 2014.– 235 с.
49. Паламарчук В. А., Белова О. В. Умови розвитку вітчизняної туристичної сфери в процесі подолання кризових явищ [Електронний ресурс] / В. А. Паламарчук, О. В. Белова. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/PSPE/2010_1/Belova_110.htm

50. Пастухова В. В. Стратегічне управління підприємством: філософія, політика, ефективність : монографія / В. В. Пастухова / Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К., 2012. - 302 с.
51. Патлатюк В. С., Рим Н. Н., Ткачук В. О. Менеджмент: Навч. посіб. для студ. вузів. / В.С. Патлатюк, Н.Н. Рим, В.О. Ткачук — Л.: ЛБІ НБУ, 2014. — 170 с.
52. Пономаренко В. С. Стратегія розвитку підприємства в умовах кризи : [монографія] / Пономаренко В. С., Тридід О. М., Кизим М. О. – Х. : Видавничий Дім «ІНЖЕК», 2014. – 328 с.
53. Пушкар Р. М. Менеджмент: теорія та практика./ Р. М. Пушкар — Т.: Карт-бланш, 2014. — 490с.
54. Раєвнева О. В. Управління розвитком підприємства: методологія, механізми, моделі : [монографія] / Раєвнева О. В. –Х. : ВД «ІНЖЕК», 2013. – 496 с.
55. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. - Харків: Фактор, 2012. 544 с.
56. Свелеба Н.А., Бігус М.М. Актуальні проблеми туристичного бізнесу в умовах динамічних змін ринкового середовища/ Науковий вісник НЛТУ України. – 2015. – Вип. 19.8. – с.122-126.
57. Семенов В.Ф., Нечева Н.В. Розвиток методичних основ забезпечення ефективності управління персоналом туристично-рекреаційних підприємств в умовах транснаціоналізації – 10 с.
58. Семенов В.Ф., Нечева Н.В. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення – 219 с.
59. Сидоренко І.О. Управління якістю туристичних послуг в умовах конкурентного середовища // Науково-дослідний економічний інститут міністерства економіки України. – Київ – 2006.
60. Сіменко І.В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика [Монографія] / І. В. Сіменко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2015. – 393 с.
61. Скрипко Л.Е. Особенности построения систем менеджмента качества корпораций и холдингов / Л.Е. Скрипко // Методы менеджмента качества. - 2014. - №1. - С. 12-18
62. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія/ Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М. Г. Бойко та ін.; за заг. ред. А.А. Мазаракі.–К. : Київ. нац. торг.-екон.ун-т, 2014. – 596 с.

- 63.Таращенко Н.М., Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму // Міжрегіональна Академія управління персоналом : м.Київ – 2014 – С.135
- 64.Татаринцева А. С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А. С. Татаринцева, О. М. Олійник //Вісн. Запорізького нац. ун-ту. — 2015. — № 1(9). —С.148–154.
- 65.Телетов О.С., Косолап Н.Є. Особливості та перспективи маркетингу туристичних послуг в Україні // Сумський державний університет. – 2012. – С.25-26
- 66.Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2014. - 360 с.
- 67.Трусова Т.С. Проблеми контролю якості туристичних послуг в умовах трансформації економіки // національний університет «Львівська Політехніка», 201. – 119 с.
- 68.Худо В. В. Інформаційні технології в управлінні туризмом // Матер. доп. міжнар. конгресу “Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку”. — Трускавець, 2015. — С.161–166.
69. Чернікова В.І. Особливості інновацій у туризмі / В.І. Чернікова // Вісник ДІТБ. – 2012. –№16. – С.89-94.
70. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2014. – 475с
71. Шепелюк С.І. Туристичний продукт та туристична послуга: критерії розмежування понять / Шепелюк С.І. / Луцький інститут розвитку людини
- 72.ISO 9001:2008 Quality management systems — Requirements. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=46486
73. ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014
- 74.ISO 9000:2015, IDT НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю