

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Кунділовська Т.А.

(прізвище та ініціали)

“ ___ ” _____ 2018 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 076 «Підприємство, торгівля та біржова діяльність»

за магістерською програмою професійного спрямування

Експертиза товарів та послуг

на тему «Експертиза якості надання туристичних послуг

з метою захисту прав споживачів»

Виконавець:

студент ФМЕ

Лосєва К.М. _____

Науковий керівник :

к.е.н, доцент

Траченко Л.А.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	8
1.1. Аналіз сучасного стану ринку туристичних послуг.....	8
1.2. Правове регулювання у сфері туризму та захисту прав споживачів.....	14
1.3. Особливості процесу надання туристичних послуг та характеристика показників якості.....	21
1.4. Договірні відносини як важлива складова забезпечення захисту прав споживачів туристичних послуг.....	29
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (НА ПРИКЛАДІ ТУРАГЕНСТВА «ЖИРАФ»	36
2.1. Характеристика діяльності турагенства «Жираф».....	36
2.2. Вибір та обґрунтування методів експертного оцінювання якості туристичних послуг.....	43
2.3. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг...50	
2.4. Розробка методики оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг	54
2.5. Проведення експертизи якості надання туристичних послуг з метою захисту прав споживачів.....	60
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	66
3.1. Система управління якістю турфірми в контексті вимог міжнародних стандартів.....	66
3.2. Розробка рекомендацій щодо поліпшення обслуговування в туристичному агентстві	72

ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ.....	91

ВСТУП

Актуальність теми. Зважаючи на значний ресурсний потенціал, туристична галузь України спроможна забезпечити виконання економічних, соціальних, гуманітарних функцій, а саме підвищити рівень життя населення, збільшити частку туристичних надходжень до ВВП і надходжень від туристичної діяльності до бюджетів усіх рівнів. Інтеграція національного туристичного ринку до світового туристичного простору, розширення міжнародного співробітництва у галузі подорожей та туризму, розробка та реалізація міжнародних програм із розвитку туризму надалі розвиваються, що приводить до все більшого утвердження України на світовому туристичному ринку [12].

Ринок туристичних послуг є доволі динамічним, розвивається швидкими темпами, при цьому важливого значення набуває забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у цій сфері. В умовах посилення конкуренції на туристичному ринку суттєвим є підвищення якості надання туристичних послуг. Туристичні підприємства часто при абсолютно однаковій матеріальній базі та ідентичному напрямку діяльності відрізняються один від одного тільки рівнем обслуговування, що часто є головним фактором у конкурентній боротьбі за споживачів. Сучасні реалії свідчать про насиченість туристичного ринку різноманітним послуг, а сприйняття туристів щодо їхньої якості залишається неоднозначним [13].

Проблема якості обслуговування в туризмі є актуальним питанням розвитку цієї галузі народного господарства, а тому підприємцям варто зрозуміти, що конкурентним буде туристичне підприємство тоді, коли кількість та спектр послуг будуть якісними. На міжнародному туристичному ринку якість обслуговування – найефективніша зброя в конкурентній боротьбі. Якість обслуговування в кінцевому результаті сприяє підвищенню економічної ефективності туризму загалом [14].

Комплексний характер туристичної діяльності ускладнює процес визначення показників якості туристичних послуг. Недостатня обізнаність споживачів щодо вимог законодавства та нормативних документів у сфері надання туристичних послуг, призводить до негативних наслідків, зокрема, пов'язаних із порушенням прав споживачів. Незважаючи на певні успіхи у дослідженні проблем щодо якості надання туристичних послуг, малодослідженими залишаються питання проведення експертизи якості туристичних послуг з метою захисту прав споживачів.

Різні аспекти щодо надання туристичних послуг досліджували такі вчені як: Кифяк В.Ф., Окрепилова В.В., Кочерги О.І., Гудима М.М., Роглева Х.Й., Гостюк В.І., Пуцентейло П. Р., Карсекіна В. І., Ільєнкової С. Д., Качанова В. С., Квартальнова В.О. тощо. Сучасні підходи до управління якістю у сфері туристичних послуг досліджувала Ткаченко Т.І., Баумгартен Л.В. Шульгіна Л.М. досліджувала технологію практичного застосування методики «Таємний покупець» для оцінки якості обслуговування на туристичних і готельних підприємствах. Проте, незважаючи на суттєві досягнення науки та практики в цій галузі, багато питань залишаються не вирішеними.

Саме тому *метою дипломної роботи* є вивчення процесу надання туристичних послуг, проведення експертного оцінювання їхньої якості та експертизи з метою захисту прав споживачів і розробка рекомендацій щодо поліпшення діяльності підприємств сфери туризму.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- проаналізувати сучасний стан ринку туристичних послуг в Україні;
- розглянути особливості надання туристичних послуг та надати характеристику показників якості;
- ознайомитись з вимогами щодо договірних відносин між туристичним підприємством та споживачами;

- охарактеризувати діяльність туристичного агентства «Жираф» та обґрунтувати вибір методів оцінювання якості надання туристичних послуг;
- здійснити експертне оцінювання якості надання туристичних послуг;
- розробити методiku оцінювання обслуговування споживачів туристичних послуг;
- провести експертизу туристичної послуги з метою захисту прав споживачів;
- визначити шляхи поліпшення діяльності підприємств сфери туристичних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання туристичних послуг.

Предметом дослідження є експертне оцінювання якості та проведення експертизи туристичних послуг з метою захисту прав споживачів.

Методи дослідження. У роботі використано метод «мозкового штурму», діаграма Ісікави, контрольний листок, діаграма Парето, ABC – аналіз, метод аналізу ключових інцидентів (точок стикання), прийоми аналізу та синтезу.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- розроблено методiku оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг;
- сформовано алгоритм створення системи управління якістю туристичного підприємства згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні туристичними підприємствами методології та результатів експертного оцінювання якості туристичних послуг за допомогою діаграми Ісікави, контрольного листка, діаграми Парето та з використанням скарг споживачів як засобу поліпшення їхньої якості та захисту прав споживачів. Розроблена методика та результати оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг АПГ

«Жираф» дозволять підприємствам сфери туризму моніторити ступінь задоволеності туристів, забезпечувати виконання їхніх потреб та очікувань щодо якості надання послуг та захист прав споживачів. Впровадження в діяльність рекомендацій щодо створення та впровадження систем управління якістю в контексті вимог міжнародних стандартів дозволить туристичним підприємствам поліпшувати процес надання послуг та діяльність підприємств загалом. Це, в свою чергу, забезпечить високий рівень конкурентоспроможності та відкриє нові можливості для успішного розвитку турфірми.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентських наукових конференцій «МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ»: Випуск №7, том 1, 2017 р. – С. 183-186. Випуск №8, том 1, 2018 р. – С. 300-305.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, наукові статті, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: дипломну роботу викладено на 90 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 15 рисунків та 9 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті написання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз сучасного стану туристичного ринку України дозволив установити, що 2017 рік став роком розвитку туризму в Україні: турпотік стрімко зріс, а кількість реалізованих путівок збільшилася на 36%. За даними Держкомстату, в 2017 році послуги туризму пропонувало більше 3500 компаній. Всього ними було реалізовано майже 1,6 млн. путівок на суму понад 27 млрд. грн. Однією із сприятливих умов для розвитку туризму в Україні стало прийняття безвіза з країнами ЄС. Це значно здешевило відпочинок за кордоном, оскільки раніше віза обходилася туристу у 40-60 євро, а для сім'ї — у 130-180 євро. Проте, дані 2014-2016 рр. свідчать про падіння попиту на послуги туризму з таких причин: економічна та політична нестабільність країни, високий рівень інфляції національної валюти, падіння платоспроможності населення, військові дії (ООС) на сході країни, анексія Криму. Ці загрози та ризики існують і тепер.

2. З'ясовано, що туристичний продукт є комплексним, містить основні послуги (з розміщення, харчування, екскурсійні тощо), додаткові (фізкультурно-оздоровчі, культурно-видовищні тощо) та супутні (забезпечення сувенірною продукцією, валютно-кредитне, інформаційне, конгресове та інше обслуговування) До специфічних ознак туристичних послуг належать: комплексність, різноманітність, унікальність, територіальна визначеність і дискретність. Показники якості, що характеризують туристичну послугу такі: призначення, естетичності, комфортності, технологічності, надійності, уніфікованості, ексклюзивності, екологічності, безпечності.

3. Доведено, що договір є основою забезпечення захисту прав споживачів туристичних послуг. Структуру договірних відносин турфірми є триступеневою: обслуговуючі організації (транспортні, готелі, екскурсійні бюро, сервісні служби), турфірма, турист. Збитки, завдані замовнику

невиконанням або неналежним виконанням договору про надання послуг за плату, підлягають відшкодуванню виконавцем лише за наявності його вини, у повному обсязі, якщо інше не встановлено договором.

4. З'ясовано, що туристичне агентство «ЖИРАФ» спеціалізується на: виїзному груповому та індивідуальному туризмі; внутрішньому туризмі; підборі турів; екскурсійній діяльності; бронюванні та продажі внутрішніх та міжнародних авіаперевезень; пасажироперевезеннях у країни Європи; бронюванні готелів по всьому світу. Обгрунтовано, що ефективними методами аналізу якості туристичних послуг є: метод «мозкового штурму», причинно-наслідкова діаграма Ісікави, контрольний листок, діаграма Парето, ABC – аналіз, метод аналізу ключових інцидентів (точок стикання). Зазначені методи застосовано для експертного оцінювання якості надання послуг турагенства «ЖИРАФ».

5. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг із застосуванням методів «мозкового штурму» та причинно-наслідкової діаграми Ісікави дозволило виявити всі можливі параметри (причини) впливу на якість надання туристичних послуг «ЖИРАФ» та ідентифікувати їх на першочергові та другорядні. До першочергових віднесено: персонал, процес обслуговування, договірні відносини, матеріально-технічне оснащення, робота партнерів. За допомогою контрольного листка (із використанням скарг споживачів) та діаграми Парето визначено найважливіший параметр (причину), що впливає на якість надання туристичних послуг – процес обслуговування (38%). ABC- аналіз дав змогу відокремити параметри впливу на якість туристичних послуг у три групи: до групи А віднесено процес обслуговування та персонал (70%); до групи В – договірні відносини та робота партнерів (24%); до групи С – матеріально-технічне оснащення (6%). Це суттєва інформація турагенству «ЖИРАФ» щодо прийняття управлінських рішень для поліпшення якості послуг.

6. З метою захисту прав споживачів розроблена методика із використанням аналізу ключових інцидентів (точок стикання) та згідно неї проведено оцінювання обслуговування споживачів туристичних послуг АПГ «Жираф». З'ясовано, що найбільш важливим для клієнтів є показник «вміння персоналу надавати вичерпну та достовірну інформацію про туристичний продукт» (4,6 балів). У той же час по цьому показнику оцінка задоволеності споживачів виявляється найнижчою – (3,3 балів). Щодо «умінню працівників фірми вести бесіду і спонукати для повторного звернення» споживачі турагенства не надають особливого значення (вага показника 1,6 бали), але рівень їхньої задоволеності за цим показником є високим – 4,4 бали.

7. Проведена експертиза туристичної послуги, наданої АПГ «Жираф» на підставі скарги споживача щодо неналежної якості туру. Сформовано експертний висновок, який вказує про те, що дії туроператора (турагента) є неправомірними, порушені вимоги статті 24 та ч. 1 статті 20 закону України «Про туризм». З'ясовано, що умови договору між туроператором і споживачем порушені згідно п.8 та п.12 статті 20 та статті 25 Закону України «Про туризм». Доведено, що права споживача порушені і туристичне підприємство має понести відшкодування згідно п. 11 ч. 1 статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

8. Сформовано алгоритм створення системи управління якістю туристичного підприємства згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та визначено основні аспекти її розробки, а саме: контекст підприємства, аналіз зацікавлених сторін, ризик-орієнтований підхід, цілі, політика у сфері якості. Для відповідних процесів туристичне підприємство має визначати певні цілі у сфері якості, входи, виходи, заходи і ресурси. Визначені цілі у сфері якості процесів СУЯ турфірми мають співвідноситися з її бізнес-цілями і обов'язково ці два набори цілей не повинні суперечити один одному.

9. Для підвищення якості надання туристичних послуг агентством «Жираф» та з метою захисту прав споживачів сформовано рекомендації виконавцю послуг, а саме: проведення корпоративного, адміністративного тренінгів для персоналу; тренінгу щодо роботи з клієнтами; відвідування працівниками семінарів, виставок і курсів туристичного спрямування.

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 внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності: Закон України від 19.10.2010 № 2608-VI // Відомості Верховної Ради України.– 2011. – №11. – ст.69. – (Редакція від 28.06.2015р.).
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 №1023-XII // Відомості Верховної Ради України.– 1991. - №30. – ст.380. – (Редакція від 01.01.2016р.).
7. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 339/96-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1996. – №47. – ст.256. – (Редакція від 01.01.2016р.).
8. Державна цільова соціальна програма розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011–2022 роках : Постанова КМУ № 707 від 29 червня 2011 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. — Режим доступу : [http:// zakon4.rada.gov.ua/laws/show/707-2011-%D0 %BF](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/707-2011-%D0%BF)
9. Питання запровадження обмежень на проведення перевірок державними інспекціями та іншими контролюючими органами: Постанова

Кабінету Міністрів України від 13.08.2014 № 408 – (Редакція від 16.10.2014р.).

10. Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30.07.2012 № 876 – (Прийняття від 30.07.2012 р.).

11. Про затвердження Інструкції про призначення та проведення судових експертиз та експертних досліджень та Науково-методичних рекомендацій з питань підготовки та призначення судових експертиз та експертних досліджень: Наказ Міністерства юстиції України від 08.10.1998 № 53/5 – (Редакція від 31.07.2015 р.).

12. Власенко І.В. Сучасний стан та особливості розвитку ринку туристичних послуг України в умовах національної економіки / І.В. Власенко // ХДУХТ, Харків. – 2017. – С.217-232.

13. Горбач А. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами» – Луцьк: Луцький НТУ, 2016. – Ч.1. – 476с.- С.91-94.

14. Кібанов А. Я. Оцінка економічної ефективності удосконалення управління підприємством / А. Я. Кібанов.– М: Інфра, 2009. – 342 с.

15. Герасименко В.Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездойминов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.

16. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.

17. Бондар М.П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи / М.П. Бондар // Економіка і прогнозування. – 2011. - №1. – С. 104.

18. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) – 2-ге видання перероблене та доповнене – К.: «Альтапрес», 2003. – 436 с.

19. Момонт Т.В. Основні засади функціонування ринку туристичних послуг. / Т.В. Момонт // Економіка. Управління. Інновації. - 2009.- №1

20. Гриценюк Н.І., Сервіс в туризмі / під редакцією Гриценюк Н.І.,

Бурдейного В.А., Кутузової О.Є. та ін. – Одеса: «Галісман», 2006. – 160 с.

21. Козубова Н.В. Туристичні послуги як об'єкт ринкових відносин в Україні / Н.В. Козубова // Інноваційна економіка. – 2014. – №2 (50).

22. Кул Т.С. Сучасний стан розвитку туризму в Україні / Т.С. Кул // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2015. – №2 (12).

23. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. — К.: Центр навч. літ-ри, 2004. — 272 с.

24. Цибух В. Державне регулювання у сфері туризму в Україні / В. Цибух // Статистика України. — 2005. — № 1. — С. 80–84.

25. Соловійов Д.І. Нормативно-правове та методичне забезпечення державного регулювання туристичної сфери / Д.І. Соловійов // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу № 3 (23) 2013. С.48-53.

26. Бережна І. Г. Державно-приватне партнерство в Україні: чи можливий альянс влади та капіталу? [Електронний ресурс] / І. Г. Бережна // Судебно-юридическая газета. — Режим доступу: http://sug.kiev.ua/blognews.php?id_blog=19.

27. Герасименко В. Г. Ліцензування туристичної діяльності в Україні у контексті міжнародного досвіду / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк // Журнал європейської економіки. – 2011. – Том 10 (№ 4). – С. 402-414.

28. Сисоєва С. І. Державне регулювання туристичного бізнесу в Україні / С. І. Сисоєва // Ефективність державного управління. – 2014. – Вип. 40. – С. 350-355.

29. Шепелюк С.І. Туристичний продукт та туристична послуга: критерії розмежування понять// С.І. Шепелюк / Економіка. Управління. Інновації. – 2011. - №1 (5).

30. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов / Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 420 с.

31. Мальська М.П. Менеджмент туризму / М.П. Мальська, В.В. Худо. – К.: Знання, 2003. – 388 с.

32. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва / П.Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007.–344 с.
33. Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: автореф. дис. на здобуття наук ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03/ М.М. Гудима. - Івано-Франківськ, 2012. – 28 с.
34. Соловьёв С.Л. Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания: дис. ... юрид. наук: 12.00.03/ С.Л. Соловьёв. – М., 2006. – 160с.
35. Федорченко В.К. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму: монографія / [В.К. Федорченко, В.С. Пазенок, О.А. Кручек та ін.]. – К.: ВЦ «Академія», 2013. – 368 с.
36. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів: підручник / Л.М. Іваненко, О.М. Язвінська. – К. Юрінком Інтер, 2014. – 496 с.
37. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: Підручник / Н. Є. Кудла. — К.: Знання, 2012. — 343 с.
38. Векслер Е.М. Менеджмент якості: ентропійний і статистичний підходи: навч.-метод. посіб. / Е.М. Векслер – К.: Наша справа, 2004. – № 7. – 265 с.
39. Исикава К. Японские методы управления качеством. / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 215 с
40. Фейгенбаум А., Фейгенбаум Д. Нова якість для ХХІ століття / А. Фейгенбаум, Д. Фейгенбаум // Стандарти та якість. – 2000. – № 6. – С. 59–62.
41. Траченко Л.А. Система управління якістю підприємства сфери послуг: застосування простих статистичних методів American Law and Economics Review, Issue 2 (2), (Fall), Volume 20. Oxford University Press, 2018. - Pages 600 – 774.- P.722-735
42. Диаграмма Исикавы – полезный инструмент в жизни и работе [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурса: <http://4brain.ru/blog/диаграмма-исикавы>

43. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учеб-прак. пособие. / С.С. Скобкин – М.: Юрист, 2001. – 224 с.
44. Рибов Манол. Туризмът в ерата на качеството. Първо издание. / Манол Рибов – София, Издателство «Тракия – М», 2003. – 720 с.
45. Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму. / М.П. Денисенко Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП, 2014, вип. 1(40), с. 134–138
46. Якість в історії цивілізації. Еволюція, тенденції і перспективи управління якістю [пер. с англ.; у 3-х томах] / За ред. Дж. Джурана. – М.: РІА “Стандарти і якість”. – 2004. – 208 с
47. Траченко Л.А. Процесний підхід у системах управління якістю підприємств сфери послуг //Траченко Л.А./ Проблеми економіки № 2 (36), 2018.- С.251-257
48. Траченко Л.А. Важливі аспекти формування систем управління якістю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 [Електронний ресурс]/Л.А. Траченко// Ефективна економіка.-2018.- №4.- Режим доступу: [http://: www.economy.nayka.com.ua](http://www.economy.nayka.com.ua)
49. Шмелева А.Н. Система менеджмента качества как инструмент развития организации // Современные научные исследования и инновации. 2014. № 12 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/12/4>
50. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги-XXI, 2013. – 300 с.
51. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: Підручник / В.К. Кіптенко – К.: Знання, 2010. – 502 с.
52. Любіцева О.О. Туризмознавство: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.
53. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навч. посіб. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

54. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва / П.Р. Пуцентейло – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 344с.
55. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика : Навч. посібник. / Є.Ю. Сахно , М.С. Дорош – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
56. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / Т.Г. Сокол – К.: Грамота, 2006. – 264 с.
57. Ангелко І.В. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні / І.В. Ангелко // Український соціум. – 2014. – №2 (49).
58. Баєв В.В. Концептуальні засади менеджменту якості в сфері туризму / В.В. Баєв // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2012. – Випуск III (47).
59. Балабанов К.В. Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом / К.В. Балабанов // Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції 26 вересня 2014 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Геращенко О.О., Ізотова Ю.А., Осипенко К.В.; За заг. редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. – Маріуполь: МДУ, 2014. – 169 с.
60. Богданова Ж.А. Договірні відносини в туристичній діяльності / Ж.А. Богданова // Економічні науки. – 2010. – №4.
61. Бондар М.П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи / М.П. Бондар // Економіка і прогнозування. – 2014. - №1. – С. 104.
62. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 234 с.
63. Герасименко В. Г. Ліцензування туристичної діяльності в Україні у контексті міжнародного досвіду / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк // Журнал європейської економіки. – 2011. – Том 10 (№ 4). – С. 402-414.

64. Гостюк В.І. Правові засади та механізм державного регулювання туристичної галузі України / В.І. Гостюк // Часопис Київського університету права. – 2013, вип.4.
65. Гудима М.М. Відшкодування збитків: на що розраховувати туристу? / М.М. Гудима // Збірник наукових статей. – 2013, вип.3.
66. Гудима М.М. Способи захисту прав споживачів у разі порушення умови про предмет договору про надання туристичних послуг / М.М. Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013, вип.4.
67. Гудима М.М. Способи захисту прав споживачів у разі порушення умови про строк договору про надання туристичних послуг / М.М. Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013, вип.4.
68. Гудима М.М. Тонкощі змісту договору про надання туристичних послуг / Гудима М.М // Збірник наукових статей. – 2013, вип.3.
69. Джаман М.О. Розвиток ринку туристичних послуг в Україні / М.О. Джаман, Т.О. Гусаковська // Науковий Вісник ПУЕТ. – 2011. – №5 (50).
70. Козубова Н.В. Туристичні послуги як об'єкт ринкових відносин в Україні / Н.В. Козубова // Інноваційна економіка. – 2014. – №2 (50).
71. Куклина Т.С. Сучасний стан розвитку туризму в Україні / Т.С. Куклина// Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2015. – №2 (12).
72. Кулич І.Б. Туристична індустрія як складна система міжгалузевих відносин / І.Б. Кулич// Економіка.Управління.Іновації. – 2014. – №2 (12).
73. Мартинова Н.С. Роль тренінгових технологій в професійній підготовці майбутніх менеджерів туризму / Н.С. Мартинова // Економіка. Управління. Інновації. – 2011. – №1 (5).
74. Митяева О.А. Оценка качества обслуживания клиентов розничной торговой сети с помощью метода SERVQUAL / О.А. Митяева // Менеджмент и маркетинг. – 2015. - №3.

75. Незвещук-Когут Т.С. Проблеми та напрями підвищення ефективності управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах / Т.С. Незвещук-Когут // Ефективна економіка. – 2015. – № 4.

76. Панчен М.О. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві / М.О.Панчен // Інноваційна економіка. – 2014. – №6 (55).

77. Пилипенко І.О. Покращення механізму управління якістю / І.О.Пилипенко // Комунальне господарство міст. – 2011. – №2.

78. Пойта І.О. Тенденції розвитку ринку туристичних послуг в Україні / І.О. Пойта // Актуальні проблеми, сучасний стан та перспективи розвитку індустрії туризму в Україні та Польщі: Матеріали V міжнародної науково-практичної конференції / за ред. Саух І.В. – Житомир: Вид-во ЖФ КІБІТ, 2011.

79. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об'єкт товарознавства: експертне оцінювання якості. Монографія. – Одеса Атлант, 2014, 212 с.

80. Филипенко Т.В. Розробка та впровадження системи менеджменту якості на підприємстві / Т.В. Филипенко // Вісник східноукраїнського національного університету ім.В. Даля. – 2014 – № 1. – С. 53–61.

81. Алгоритм захисту прав споживачів [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://porady.fpsu.org.ua/znay-svoi-prava/15-alhorytm-zakhystu-prav>

82. Підвищення якості туристичних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурса: <http://infotour.in.ua/gospodinova.htm>

83. Проблеми та перспективи розвитку туристичної індустрії України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/suchasn>

84. Система менеджмента качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурса: http://ru.wikipedia.org/wiki/Система_менеджмента_качества

85. Споживачі залишаються безправними в умовах мораторію на перевірки бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурса: <http://tobaccocontrol.org.ua/resursi/pres-relizi/spozhivachi-zalishayutsya>

86. Туристичне агенство Жираф [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://travel-company.com.ua/>