

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

“ _____ ” _____ 2018 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього
ступеня магістра

зі спеціальності 242“Туризм” за магістерською програмою професійного
спрямування
“Економіка та організація туристичної діяльності”
на тему:

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ В
УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА

Виконавець:

Студентка ЦВФН

Корненко Дар'я Вячеславівна

/підпис/

Науковий керівник:

Доктор економічних наук, професор

Семенов Василь Федорович

/підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

Корненко Дар'я Вячеславівна – “ Управління якістю послуг у сфері туризму в умовах конкурентного середовища ” . – Рукопис. Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 242«Туризм», магістерська програма – Економіка та управління туристичною діяльністю” на тему «Управління якістю послуг у сфері туризму в умовах конкурентного середовища» - Одеський національний економічний університет, Одеса, 2018.

У кваліфікаційній роботі розроблені науково-методичні положення та практичні рекомендації щодо регулювання процесів управління якістю туристичних послуг сфери туризму.. На основі проведеного дослідження розроблено рекомендації щодо формування системи управління якістю шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних і ресторанних послуг у сфері туризму. Кваліфікаційна робота містить 109 сторінок, 6 таблиць, 8 рисунків, 3 додатки та список використаних джерел із 67 найменувань.

ANNOTATION

Kornenko D.V - " - Management of conditions services in the tourism sector " - Manuscript. Research on education and qualification level «master» specialty 242 «Turyzm» Master Program - Management of tourism business – Odesa National Economic University, Odesa, 2018. In the thesis work developed scientific and methodological provisions and practical recommendations on the regulation of the formation of integrated quality management of tourist services from the standpoint of providing favorable conditions for the effective functioning of entities in the tourism sector.

Based on the research recommendations for the formation of a quality management system through continuous process of checking the quality in the tourism sector. Master's work contains 109 pages, 6 tables, 8 figures, 3 addition and list of the used sources from 67 title.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Розділ 1. Науково-теоретичні засади управління якістю послуг підприємств сфери туризму.....	8
1.1 Наукові дослідження з управління якістю туристичних послуг .	8
1.2. Наукові основи досягнення конкурентної якості туристичних послуг підприємств сфери туризму.	19
1.3. Методичні підходи до досліджування та оцінювання якості туристичних послуг підприємств сфери туризму.....	29
Висновки до розділу 1.....	35
Розділ 2. Управління якістю туристичних послуг та їх оцінка в умовах конкурентного середовища туристичного бізнесу м.Одеси.....	38
2.1. Вплив організаційно-економічного механізму на функціонування туристичного бізнесу в Україні.....	38
2.2. Управління якістю послуг у конкурентному середовищі туристичного бізнесу м. Одеси.....	53
2.3. Діагностика впливу інноваційних процесів на підвищення показників якості послуг.....	57
Висновки до розділу 2	75
Розділ 3. Рекомендації з покращення управління якістю на підприємствах сфери туризму.....	78
3.1. Заходи з формування і контролю системи управління якістю надання послуг.....	78
3.2. Напрями підвищення рівня обслуговування і оптимізації системи управління якістю послуг підприємств сфери туризму.....	85
Висновки до розділу 3.....	91
Висновки.....	94
Список використаних джерел.....	97
Додатки.....	104

ВСТУП

Актуальність теми дослідження.

Сфера туризму стрімко розвивається, багато даних свідчать про те, що Україна досягла великого прогресу в поліпшенні і активізації сфери туристичних послуг. Теорія й практика сучасних економічних явищ підтвердили необхідність і доцільність комплексного концептуального підходу до управління якістю туристичних послуг, адже саме високий рівень якості, відповідає вимогам споживачів, міждержавним і державним стандартам та іншим нормативним документам. Розробка такого підходу є одним з пріоритетних напрямів управління туризмом в Україні, а впровадження сучасних принципів надасть суттєві переваги в бізнесі й конкуренції. Українська держава визначає й прогнозує необхідність і важливість реалізації концептуального підходу до управління якістю і відповідно прагне до формування моделі її розвитку.

Необхідність розробки та впровадження системи управління якістю як обов'язкової складової розвитку як туризму в цілому, так і на рівні його окремих підприємств вивчали багато науковців, у тому числі: О. Давидової, Є. Демінга, К. Ісікави, Д. Джурана, Ф. Котлера, Б. Соловйова, та ін. Серед вітчизняних дослідників слід відзначити праці М. Бойко, Бондаренка, М. Босовської, В. Кифяка, С. Мельниченко, К. Мішенкової, М.В. Новак, В. Пили, В.Семенова, Т.І. Ткаченко, Л. Шульгіна, Л. Яцуна тощо.[10;14;17;26; 46;49;52]. Цими та іншими авторами досліджено теоретичні і прикладні питання побудови системи управління якістю у сфері туризму в цілому й також у всіх її сегментах, особливо в готелях і ресторанах.

В Україні бажано побудувати систему управління якістю, яка кореспондувалася б із передовим світовим та вітчизняним досвідом. Сьогодні необхідні дослідження щодо розробки єдиної комплексної системи управління якістю, орієнтованої на передбачувані та латентні потреби споживачів; мінімізацію витрат, яка б до того ж враховувала б

специфіку діяльності як готельно-ресторанних комплексів, так і невеликих засобів розміщення, й також інших підприємств сфери туризму.

Метою роботи є визначення основних критеріїв і підходів до управління якістю та виділення на цій основі методів визначення задоволеності споживачів.

Досягнення цієї мети зумовило необхідність вирішення наступних **завдань**:

- провести аналіз економічної сутності та місця категорії «якість» у туристичній сфері;
- визначити і розробити наукові основи досягнення конкурентної якості туристичних послуг;
- визначити методичні підходи до оцінювання якості туристичних послуг підприємств сфери туризму
- дослідити вплив організаційно-економічного механізму на функціонування туристичного бізнесу в Україні
- провести аналіз системи проектування і контролю якості надання готельних послуг у конкурентному середовищі туристичного бізнесу м. Одеси;
- здійснити діагностику управління якістю надання готельних послуг як частини послуг сфери туризму;
- розробити й рекомендувати заходи по управлінню якістю надання послуг підприємствами сфери туризму;
- розробити напрями підвищення рівня обслуговування і оптимізації системи управління якістю послуг підприємств сфери туризму

Об'єктом дослідження є процес управління якістю туристичних послуг підприємств сфери туризму, особливо її готельно-ресторанного сегменту

Предметом є сукупність теоретичних, методичних та практичних питань

щодо управління якістю послуг у сфері туризму в умовах конкурентного середовища.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є логічно-діалектичні методи наукового пізнання, статистично-економічні, й також спеціальні методи, методи системного аналізу.

У кваліфікаційній роботі досліджується управління якістю надання туристичних послуг підприємствами сфери туризму на прикладі м.Одеси.

У першому розділі визначені науково-методологічні основи управління якістю надання туристичних послуг споживачам у готельно-ресторанному сегменті сфері туризму. Проведене ґрунтовне дослідження теоретичних основ забезпечення якості туристичних послуг у туристичному і, зокрема, готельно-ресторанному бізнесі. Здійснений аналіз етапів управління якістю надання готельних послуг. Визначені наукові підходи щодо визначення критеріїв оцінювання якості надання туристичних послуг.

У другому розділі з використанням різних методів оцінки проведено дослідження діяльності готелів м. Одеси за останні роки. Визначені основні аспекти розвитку організації, проектування і контролю якості надання послуг туристичними підприємствами. Вивчаються чинники, що впливають на об'єкт і предмет дослідження, розглядаються внутрішнє та зовнішнє середовища. Аналізуються основні економічні, технічні, соціальні та інших показники діяльності підприємств сфери туризму.

Третій розділ обґрунтовує заходи з перевірки якості надання послуг підприємствами сфери туризму і формування системи управління нею. Надаються науково-методичні рекомендації щодо удосконалення процесу управління якістю надаваних послуг.

Практичне значення одержаних результатів кваліфікаційної роботи полягає в тому, що основні теоретичні положення доведено до

рівня практичних рекомендацій щодо встановлення систематичних помилок і їхніх причин, а також запобігання їм, повинні бути основною метою аналізу даних при формуванні системи управління якістю шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання . підприємствами сфери туризму

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження спрямоване на розв'язання важливої економічної проблеми – формування конкурентоспроможних туристичних послуг з метою задоволення зростаючих потреб споживачів та наповнення державного бюджету. Вона узагальнює і розвиває науково-методичні питання про необхідність створення підприємствами сфери туризму ефективної системи з управління якістю, що дозволить зайняти міцні позиції у конкурентному середовищі.

Виконане дослідження дозволяє зробити наступні висновки:

1. Нормативні вимоги до якості послуг мають виходячи з вимог споживачів та державних стандартів і вміщувати забезпечення максимальної відповідності фактичних показників якості нормативним вимогамй також оптимізацію витрат на забезпечення відповідної якості.

2. З метою створення якісного туристичного продукту підприємству сфери туризму слід налагодити взаємовигідні зв'язки з постачальниками туристичних послуг та діловими партнерами зі збуту. У цьому контексті основні завданнями управління якістю: оптимізація кількості постачальників індивідуальних туристичних послуг та збутових партнерів; заохочення постачальників до постійного вдосконалення якості надання туристичних послуг; залучення партнерів до визначення маркетингової стратегії та рекламних кампаній; побудова ефективної системи мотивації ділових партнерів, чия діяльність пов'язана зі збутом турпродукту.

3. На підприємствах сфери туризму повинна бути сформована ефективна система контролю якості надання послуг. Завдання контролю слід встановити одночасно з формуванням цілей та стратегії діяльності.

4. Якість туристичного продукту не завжди сприймається об'єктивно, а здебільшого залежить від індивідуальних характеристик кожного клієнта, які слід враховувати на кожному з етапів реалізації туристичних послуг з врахуванням емоційного стану, віку, культурних традицій та

особливостей виховання, індивідуальних уявлень про рівень комфорту, психологічний стан споживача..

5. Визначено функціональні заходи туристичних підприємств м.Одеса з управління витратами на якість, а саме: планування надання послуг; розробка послуг; підготовка підприємств сфери туризму до надання послуг; постачання; надання послуг та контроль цього процесу; планування і зниження витрат у первинних проектах за кожним типом послуг і за кожним вартісним фактором; робота серед персоналу з проведення заходів, що спрямовані на зниження витрат; визначення обсягу витрат на нові послуги шляхом всебічної оцінки, характеристики послуг; проведення аналізу ефективності схеми управління витратами.

6. Досягнення і підтримка певного рівня якості послуг на туристичних підприємствах і у готелях м. Одеса залежить від системного підходу до управління нею. Системний підхід робить необхідним дотримання принципів якості на всіх рівнях управління у готелях і ресторанах, а також постійний аналіз і поліпшення створеної системи управління якістю. Остання заснована на зворотному зв'язку сприйняття споживачами наданих послуг.

7. Управління якістю повинне плануватися, здійснюватися і протоколюватися відповідно до документації компетентним персоналом, незалежним від конкретної діяльності або області, що перевіряється. Висновки перевірки повинні бути документально оформлені і представлені вищому керівництву. Керівництво, що відповідає за діяльність, яка перевіряється, повинне забезпечити вжиття необхідних і відповідних коригувальних дій згідно висновків перевірки.

8. Найважливішим ресурсом підтримки курсу на якість надання послуг будь-якого підприємства сфери туризму є її персонал тому необхідно: визначити відповідний рівень компетентності персоналу і організувати перепідготовку кадрів; створити сприятливі умови для професійного зростання працівників; визначити повноваження та

відповідальність кожного працівника; інформувати персонал щодо стратегій та цілей організації в сфері якості та їхнього внеску в досягненні цього; залучати працівників до визначення індивідуальних та колективних цілей організації; розробити систему винагород та заохочень для колективу; аналізувати потреби працівників та вимірювати ступінь задоволеності роботою; забезпечити персонал комфортними робочими місцями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про затвердження Класифікатору професій ДК 003-2005 [Електронний ресурс] / Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики 26.12.2005р. № 375. — Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/fin1919z.html.
2. Про затвердження Випуску 1 “Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності” Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників [Електронний ресурс] / Наказ Міністерства праці та соціальної політики 29.12.2004 № 336. — Режим доступу: <http://uazakon.com/big/text15/pg1.htm>.
3. Кодекс законів про працю України, затверджений Верховною Радою УРСР 10.12.1971р. № 322-VIII (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=322-08>.
4. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.
5. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.
6. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: Держстандарт України, 2001.
7. ДСТУ ISO 10011-1:1995. Настанови щодо перевірки систем якості.— К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 1. Перевірка.
8. ДСТУ ISO 10011-2:1995. Настанови щодо перевірки систем якості.— К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до експертів- аудиторів з перевірки систем якості.
- 10 ДСТУ ISO 10011-3:1995. Настанови щодо перевірки систем якості.— К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 3. Керування програмами перевірок. пілат О.В. Підвищення якості послуг в туризмі: автореф. дис. канд. екон. наук / Апілат Олена Віталіївна; Харківська державна академія технології та організації харчування. – Харків, 2001. – 22 с.

- 11 .Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : Академия, 2010. – 304 с.
- 12 .Баклан О.П. Сучасний критерій ефективності поліпшення менеджменту якості / О.П. Баклан // Актуал. проблеми економіки. – 2003. - №9 (27). – С. 149.
- 13 . Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі: монографія / М. В. Босовська. - К.: Київ. нац. торг.- екон.ун-т, 2015. - 832 с.
- 14 .Босовська М.В. Формування систем управління якістю на засадах системного підходу / М.В. Босовська // Економічний простір: зб. наук. пр. - № 44/ 1. – Дніпропетровськ: ПДАБА., 2010. – с.182-188.
- 15 .Босовська М.В. Системний підхід до управління якістю в готельному господарстві: особливості та реалії застосування / М.В. Босовська // Економічні науки: зб.наук.пр. – Луцьк: - 2011.
- 16.Гуляєва Н.М. Маркетинговий підхід до формування персоналу готелів / Н.М. Гуляєва, О.В. Полтавська // Вісн.Київ.нац.торг.-екон.ун-ту. – 2011. -№1. – С. 20-30.
- 17 .Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Эванс Дж. Р. Управление качеством: Учебное пособие для студентов вузов / Дж. Р. Эванс; Пер. с англ. под. ред. Э. М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 367 с.
- 18.Законодавство. Туристичні послуги в Україні. Юрінком Інтер. – Київ, 2008.
- 19 .Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. — К.: Держстандарт України, 1999..Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: наказ Держ. Тур. Адміністрації України від 27.01.1999. - № 37.
- 20 .Кириченко Л.С. Основи стандартизації. Сертифікації, управління якістю: навч.посіб. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К.: Київ. НТЕУ, 2001. – 446с.

21. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці, 2008.
22. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства. Підручник. – К. «Знання», 2012.
23. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: навч. посіб. / Н.М. Кузнецова // К.: Інститут туризму, 1997. – 173с.
24. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туристичного і готельного бізнесу в Україні / Л. Левковська // Економіка України. – 2003. - № 6. – С.31.
25. Мельниченко С.В. Управління якістю послуг у готельному господарстві / С.В. Мельниченко // Вісн. Київ.нац. торг.-екон. ун-ту. – 2001. - № 4. – С.60.
26. Менеджмент систем качества: Учеб. пособие / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. — М.: Изд-востандартов, 1997.
27. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев та ін. К., 2008.
28. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості. Довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова. — Львів.
29. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. Посіб. К., 2009.
30. Новак М.В. Фактори управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства / М.В. Новак // Вісник ДІТБ. – 2002. - №6. – С. 212-217.
31. Новак М.В. Ефективність управління якістю послуг в готельному господарстві / М.В. Новак // Вісн. Укр.держ.унів. водного господарства та природокористування: зб.наук.пр. – Рівне: УДУВГПК. – 2003. – Вип. 1(20). – С. 440-446.
32. Новак М.В. Людський фактор в управлінні якістю послуг підприємств готельного господарства / М.В. Новак // Готельне господарство та туристична індустрія в ринкових умовах: зб.нук.пр. –

- К.:КНТЕУ, 2003.
- 33 .Оливко О.А. Організація управління якістю комплексного туристичного обслуговування. - Вісник Львівського інституту економіки і туризму. – Львів: ЛІЕТ, 2014. – № 9. – С. 134-137.
- 34 .Оливко О.А. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. - Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – Київ: КНТЕУ, 2015. – № 2(100). – С. 58-63.
- 35 .Организация туризма : учеб. пособие / ред. Н. Кабушкин. - Минск : Новое знание, 2003. - 632 с.
- 36 Орлова В. В. Особливості розробки прогнозів розвитку туристичної галузі [Електронний ресурс] / В. В. Орлова // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. - 2012. - Вип. 8. - Т. 1. - [http : //tourlib .net/statti_ukr/orlova2 .htm](http://tourlib.net/statti_ukr/orlova2.htm).
- 37 .Основи комплексного управління якістю / Є. Ланциські, Х. Янушек та ін.; КНТЕУ.- К.,2006. – 289с.
- 38 .Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012.– 414 с.
- 39.Попіль Н.В. Управління якістю туристичних послуг в умовах конкурентного середовища. Матеріали Міжн. наук.-практ. конф. студентівта молодих вчених «Сучасні тенденції розвитку міжнародного бізнесу та туризму в Україні (Тернопіль, 2-3 квітня 2015р.) – Тернопіль, ТНЕУ. – 2015. – с. 194-195.
- 40 .Послуги в Україні. Туризм. Готелі. Харчування. Довідник / За ред. В. Іванова. — Львів, 2000.
- 41.Робертсон А. Управление качеством. — М.: Прогресс, 1974.
- 42.Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. К., 2005.
- 43 .Самійленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: навч. посібник. К., 2003.
- 44 . Семенов В.Ф. Розвиток методичних основ забезпечення ефективності

- управління персоналом туристично-рекреаційних підприємств в умовах транснаціоналізації/ В.Ф. Семенов,Н.В. Нечева// Економічний вісник НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського». Вип. 14. – К.: Національний технічний університет України «КПІ», 2017Ф
- 45..Семенов В. Ф. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості/ Семенов В. Ф., Галасюк С.С., Шикіна О.В. // Актуальні проблеми економіки, 2015,с202-212.
46. Семенов В.Ф. Модель формування національної гостиничної мережі / В. Ф. Семенов, Л. В. Бортник // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2014. – № 1 (26). – С. 97-101.
47. Семенов В.Ф., Стратегії регіонального розвитку підприємств ресторанного бізнесу. Науковий вісник УжНУ. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство Вип. 19/3,2018,с.40-45 .
48. Семенов В.Ф. Економічний простір та інноваційні процеси в механізмі регіонального розвитку // Регіональний розвиток України: проблеми та ресурси: Матеріали ІV міжнародної науково-практичної конференції, 27-28.04.2017 р. – К.: Київський національний економічний університет, 2017. – С. 171-176.
- 49.Семенов В. Ф. Формування системи регіонального маркетингу у сфері господарювання контрагентів туризму — закладів розміщення і харчування / Семенов В. Ф., Нечева Н. В. // Туристичний бізнес: сучасні тренди та стратегії розвитку [Електронний ресурс] : тези Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (16 берез. 2018 р.) / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана» ; редкол.: Б. М. Данилишин (відп. ред.) [та ін.]. – Електрон. текстові дані. – Київ : КНЕУ, 2018. – С. 172–176.
50. В. Ф. Семенов Фактори конкурентоспроможності курортно-

рекреаційних підприємств на ринку послуг / І. Л. Литовченко, В. Ф. Семенов // Науковий вісник БДФЕУ. Серія: Економічні науки. – 2015. - Вип.1 (28). - С. 77-89.

51. Семенов В. Ф. Регіональний вимір рекреаційно-туристичної діяльності : монографія // В. Ф. Семенов, В. М. Мозгальова та ін. ; за ред. В. Ф. Семенова. - Одеса : Оптимум. - 2008. - 201с.
- 52..Сидоренко І.О. Управління якістю туристичних послуг в умовах конкурентного середовища. Дис канд екон.н. – Рукопис, Київ, 2006.- 20с.
- 53 .Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 234с.
- 54 .Ткаченко Т.І. Вдосконалення механізму управління якістю послуг у готельному господарстві послуг / Т.І, Ткаченко, М.В.Новак // Вісн.ДІТБ – Донецьк: ДІТБ.-2003.
- 55 .Ткаченко Т.І. Методичні основи розробки системи якості послуг в готельних підприємствах / Т.І. Ткаченко, М.В. Новак // Вісник КНТЕУ, 2004. - №3.
- 56 .Туроперейтинг: Навч. посібник / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. В. Я.Брич, О. Є.Гарбера, О. Я.Гугул,С. І.Гунько, В. А. Даниленко-Кульчицька та ін. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. –276 с. - С. 137-153.
- 57 .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. – 728с.
- 58.Харингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Харингтон. – М. : Экономика, 1999. – 272с.
- 59.Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання, 2007. – 457 с.
- 60.James R. Evans, William M. Lindsay. The management and control of quality / James R. Evans, William M. Lindsay. – 5ed. – South – Western, a division of Tomson Learning, 2002. – P.838.

62. Traditional Management and Total Quality Management // Вісн. КНТЕУ. – 2001. - № 6. – З. 27-34. Одеська область як перспективний регіон України для розвитку туризму та рекреації Штембуляк Д.О., Буслаєва Г.В., Кусик Н.Л. // http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/znptdau/2012_2_5/18-5-44.pdf
- 63.Офіційний туристичний портал Одеської області // <http://touregion.odessa.gov.ua/>
- 64.Офіційний сайт державної служби статистики України // <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- 65.Офіційний сайт Державного агентства України з туризму та курортів // <http://www.tourism.gov.ua/ua/>
- 66..Офіційний сайт головного управління статистики в Одеській області // <http://www.od.ukrstat.gov.ua/>
- 66.Перспективи розвитку туристичної галузі в регіоні Н.В. Ротань // <http://sbornik.college.ks.ua/downloads/sbornik3/pdf/3.pdf>
- 67.Проблеми та перспективи розвитку рекреаційно-туристичної діяльності в південних районах Одеської області Воробйова О.А. // http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Ei/2011_44/pdf/06_Voro.pdf.