



Макроекономіка

Світлана ЦЬОХЛА

**АКТУАЛІЗАЦІЯ ПІДВИЩЕННЯ
ЯКОСТІ ПОСЛУГ
У РОЗВИТКУ КУРОРТНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ
СФЕРИ УКРАЇНИ**

Резюме

Проведено аналіз рівня задоволеності відпочинком на курортах. Розроблено економетричні моделі «ціна-якість» для санаторіїв та пансіонатів, за допомогою яких визначено рівень якості послуг за курортними регіонами, обґрунтовано напрями вдосконалення діяльності та цільового розвитку курортно-рекреаційної сфери.

Ключові слова

Курортно-рекреаційна сфера, рівень задоволеності, якість обслуговування, ціна послуг.

Класифікація за JEL: Q26, O14.

© Світлана Цьохла, 2010.

Цьохла Світлана, докт. екон. наук, професор кафедри менеджменту й маркетингу, Таврійський національний університет ім. В. І. Вернадського, Сімферополь, Україна.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Проблема забезпечення якості має в сучасному світі універсальний характер. Від того, наскільки успішно її вирішують, залежить багато чого в розвитку будь-якої галузі.

Саме поняття якості як категорії, що виражає наявну визначеність об'єкта, завдяки якій він є саме цим, а не іншим, стосовно продукту визначається як міра корисності, сукупність властивостей продукту, його здатність задовольняти певні суспільні й особисті потреби.

Відповідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації (ІСО), якість – це сукупність властивостей і характеристик продукту, які надають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. У сфері нематеріального виробництва рівень якості формально визначають як відповідність властивостей послуг вимогам стандартів. Однак показники якості, а також пов'язані з нею проблеми специфічні для кожної галузі, у тому числі й для курортно-рекреаційної сфери.

Наявні стандарти на продукцію та послуги підприємств туристської сфери встановлюють вимоги забезпечення безпеки життя, здоров'я туристів та екскурсантів, класифікацію об'єктів розміщення й харчування. У сфері курортного обслуговування існують також відомчі нормативні документи, які регламентують вимоги в області безпеки споживання послуг, наприклад, санітарно-гігієнічні вимоги, встановлені Санітарними правилами й нормами Міністерством охорони здоров'я. Однак, незважаючи на чинну правову базу, покликану полегшити створення системи якості курортно-рекреаційного продукту, на практиці існує маса найрізноманітніших проблем, пов'язаних із цим питанням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Теоретико-методологічні та прикладні засади функціонування сфери курортно-рекреаційних послуг і туризму були і є предметом наукового інтересу багатьох вітчизняних і зарубіжних учених, зокрема таких як В. Азар, А. Александрова, О. Амоша, Р. Браймер, Р. Бріттон, Б. Буркинський, О. Ветитнєв, В. Герасименко, П. Гудзь, М. Долішній, В. Євдокименко, І. Зорін, Н. Кабушкін, В. Квартальнов, В. Кравців, В. Мацола, М. Паламарчук, В. Семенов, Д. Стеченко, Т. Ткаченко, В. Федорченко, С. Харічков, В. Цибух, І. Школа та інші.

А. Александрова відзначає, що «...у туризмі споживач став більш вимогливим у питаннях ціни та якості послуг. Нагромадивши туристичний досвід, він шукає свіжих вражень і задоволень» [1, с. 151]. Саме тому вивчення питань якості й задоволеності споживачів у такій специфічній сфері, як рекреація, можна назвати найважливішим напрямом у формуванні стратегії розвитку галузі.

Т. Ткаченко розглядає управління якістю як головний інструмент сталого розвитку туризму в дестинаціях та націлює на «аналіз якісних параметрів процесів у галузі, зокрема, показників ефективності управління суб'єктами туристичного бізнесу, екологічної безпеки, якості послуг, рівня культури та освіти» [2, с. 6].

Розвиток курортно-рекреаційної сфери нерозривно пов'язаний із підвищенням її конкурентоспроможності. На погляд автора, одним з резервів зростання конкурентоспроможності курортно-рекреаційних організацій (а отже, і зростання ефективності їхнього функціонування) є резерви, закладені в галузі управління якістю, і, зокрема, його співвідношення із ціною. Це зумовило необхідність вивчення проблем оцінки й управління якістю, адаптації накопиченого вітчизняного й зарубіжного досвіду до специфічних умов сучасного функціонування курортно-рекреаційної сфери України.

Постановка завдання

Мета статті – дослідження рівня якості послуг у курортно-рекреаційній сфері для визначення напрямів розвитку діяльності та підвищення рівня конкурентоспроможності.

Виклад основного матеріалу дослідження

У курортно-рекреаційній сфері задоволеність споживачів пов'язана не лише з умовами відпочинку, оздоровчими процедурами, а й із якістю обслуговування. Дедалі більше значення мають приязне, уважне й турботливе ставлення персоналу, термін очікування процедур (точність), створення атмосфери для оздоровлення тощо.

Специфіка курортно-рекреаційної сфери полягає в тому, що вироблений продукт цілком або частково невловимий, у зв'язку із цим ефект сервісу споживач оцінює в умовах певного емоційного стану, що залежить від величезної кількості факторів, серед яких такі суб'єктивні характеристики відпочивальника, як вік, культурні традиції, поняття про комфорт, звички, самопочуття або психологічний стан на момент одержання послуги, фізіологічні особливості організму тощо. Усе це робить сприйняття якості рекре-

аційного продукту багато в чому суб'єктивним, залежним від індивідуальних характеристик кожного відпочивальника. Крім того, є ще деякі специфічні для сфери курортів фактори (природно-ресурсне забезпечення), значною мірою якісного курортно-рекреаційного продукту, які впливають на його створення.

Спостереження свідчать: якщо переважна більшість рекреантів (75,5%) відзначили відповідність відпочинку в Криму своїм очікуванням у 1997 р., то надалі ступінь задоволеності змінюється (рис. 1).

Рисунок 1.

**Динаміка рівня задоволеності відпочинком у Криму
залежно від вартості курортно-рекреаційних послуг**



Розглядаючи середнє значення показника задоволеності відпочинком у період 2001–2007 рр. (78,1%), відзначимо його істотне зростання порівняно з періодом 1997–2000 рр. (74,6%) – на 3,5%. І це можна охарактеризувати як досягнення в індустрії курортно-рекреаційного обслуговування.

Відзначене у 2002 р. підвищення оцінки якості відпочинку до 82% досягнуто саме через високу частку неорганізованого туризму в цей період. Селитебний сектор заявив про свою готовність конкурувати і став привабливим для відпочивальників більш низькими цінами та привітним ставленням з боку господарів.

За результатами анкетних опитувань, проведених Кримським центром розвитку туризму [3, с. 20], складовими задоволеності відпочинком стали такі фактори, як:

- «природа/ландшафт»: природа, ландшафт, море, пляж, гори, флора/фауна, краса Криму, печери, парки;
- «клімат»: сонце, гарна погода, тепле море, чисте повітря;
- «гостинність»: гостинність, привітність, уважний персонал, люди, відвідування родичів/друзів;
- «оздоровлення/лікування»: лікувально-оздоровчі процедури, ЛФК, масаж;
- «визначні пам'ятки»: розмаїтість визначних пам'яток, екскурсії, гарні екскурсиводи, древні історичні місця, нові й незвичайні місця;
- «дозвілля/розваги»: атракціони, дозвілля, багато розваг, концерти, культурна програма, прогулянки.

Виділені фактори за групами відпочивальників, ранжируваних залежно від місця проживання, подано на рис. 2.

Фактор «природа/ландшафт», як видно з діаграми (див. рис. 2), був відзначений найбільшою кількістю відпочивальників. Для 74,1% він відіграв визначальну роль як в одержанні задоволення від відпочинку, так і у виборі місця його проведення. Потім ідуть такі критерії, як «клімат», «визначні пам'ятки», «гостинність», «дозвілля/розваги», «оздоровлення/лікування».

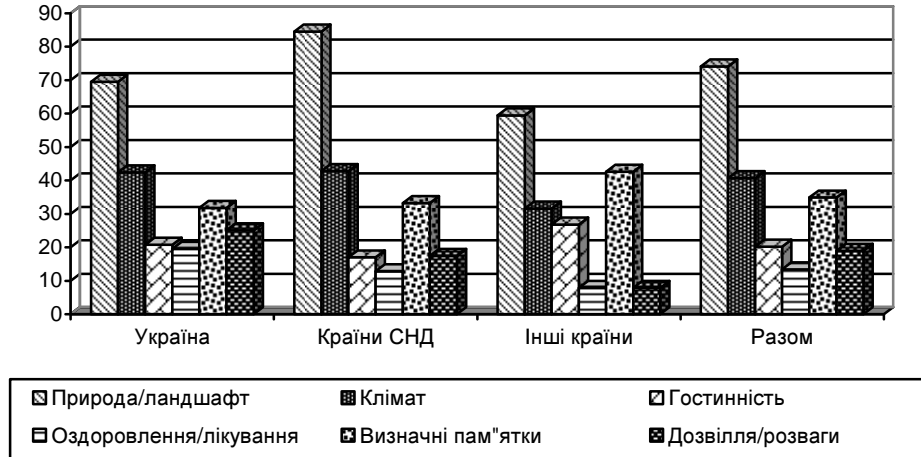
У той час як «природа/ландшафт» і «клімат» важливі практично однаковою мірою для всіх відпочивальників, то важливість інших критеріїв відрізняється в кожній із трьох категорій. Загалом, пріоритети залишаються однаковими (за винятком того, що туристи з дальнього зарубіжжя поставили «гостинність» перед фактором «дозвілля/розваги»).

Сьогодні споживачі курортних послуг мають можливість не лише порівнювати вартість відпочинку в оздоровницях, а й вільно купувати курортні послуги як на внутрішньому ринку, так і за кордоном. Дедалі більша кількість відпочивальників віддають перевагу тим курортам, де ціна лікування/відпочинку збалансована з якістю. Тому якість стає засобом стратегічного позиціонування установи за рахунок визначення параметрів, значущих для споживача, їх відповідності встановленим і передбачуваним вимогам та постійному поліпшенню.

Для українських оздоровниць, у тому числі кримських, ця тенденція доволі актуальна, тому що за великого діапазону цін на послуги (від «VIP» до «економ») їхня якість найчастіше не відповідає навіть прийнятим стандартам.

Рисунок 2.

**Пріоритетні фактори відпочинку на кримських курортах
за категоріями рекреантів, % від загальної кількості опитуваних**



У ході розробки основних питань проведено системні дослідження, спрямовані на вивчення особливостей споживчого попиту й сегментів ринку збуту, якості обслуговування й інфраструктури курортів [4]. Опитування здійснювали за допомогою анкет, які містять низку питань та дають змогу визначити ступінь задоволення рекреантів якістю відпочинку. На початковому етапі складання анкети респондентам було запропоновано відзначити питання, на їхню думку, найбільш важливі й значущі в рекреаційному обслуговуванні. Дослідницька робота з відпочивальниками, яка проводилася щороку, дала можливість виявити бажання й переваги самих відпочивальників. Тому до структури й змісту запитань дослідники вносили зміни й доповнення. У цьому полягає велика перевага результатів таких опитувань, коли проблеми визначають не дослідники самостійно, а безпосередньо споживачі послуг, тобто вони є актуальними й злободенними.

Анкетування дозволило визначити оцінні показники, з яких були сформовані критерії якості курортно-рекреаційного обслуговування, розподілені на 12 груп:

1. Задоволеність відпочинком.
2. Гостинність.
3. Рівень сервісу.
4. Оснащеність номерного фонду.

5. Лікування.
6. Оснащення лікувальної бази.
7. Харчування.
8. Організація дозвілля.
9. Пляж.
10. Благоустрій території.
11. Зв'язок.
12. Транспорт.

Опитування передбачало проведення вибірки, яка є найбільш досконалим, науково обґрунтованим методом несучільного спостереження. Таке використання є виправданим при глибокому дослідженні окремих випадків, у тому числі – інтерв'юванні респондентів [5, с. 505]. Для проведення моніторингу споживачів курортно-рекреаційних цей метод є більш доцільним, враховуючи, що розмір генеральної сукупності (кількість відпочивальників) – великий, а розкид характеристик (анкетних питань) – незначний, і, до того ж, проводять аналіз окремих випадків (виявляються особливі думки).

Для дослідження якості обслуговування рекреантів у курортно-рекреаційній сфері обрано основні курортні регіони України, з яких сформовано 3 групи:

- 1) Кримський регіон (основні курортні регіони: Алушта, Ялта, Євпаторія, Саки, Миколаївка, Піщане, Чорноморське, Феодосія, Судак, Новий Світ);
- 2) Карпатський регіон (курорти Трускавець, Моршин);
- 3) Південний регіон (курорти Одеси).

Загальна кількість респондентів – біля 15 тис. осіб.

1. Кримський регіон.

Персональні анкетні опитування відпочивальників дали змогу скласти загальнокримський рейтинг 586 оздоровниць і визначити лідерів Криму в 2007 р. (табл. 1).

Кращі оздоровниці вирізняються сучасною медичною базою, комфортним номерним фондом, якісним харчуванням і цікавим дозвіллям. Поряд з високим рівнем обслуговування кримські санаторії славляться дивовижним ландшафтним парком, квітниками.

2. Карпатський регіон.

Природно-ресурсний та історико-культурний потенціал Карпатського регіону, вигідне географічне положення в центрі Європи є важливою передумовою розвитку відпочинку, орієнтованого як на внутрішнього споживача, так і на обслуговування іноземних рекреантів.

Таблиця 1

Лідери курортних установ Криму за показником якості курортно-рекреаційного обслуговування у 2007 р.

№ з/п	Найменування установи	Рейтинг	Якість обслуговування, %
<i>1. Кращі санаторії</i>			
1.	Санаторій «Нижня Ореанда» (Ялта)	1 місце	97,37
	Культурно-оздоровчий комплекс «Росія» (Ялта)	2 місце	92,03
2.	Сакський центральний військовий клінічний санаторій ім. М. І. Пирогова (Саки)	3 місце	86,17
<i>2. Кращі лікувально-оздоровчі комплекси</i>			
1.	Лікувально-оздоровчий комплекс «Юрміно» (Саки)	1 місце	93,39
2.	Лікувально-оздоровчий комплекс «Ай-вазовське» (Алушта)	2 місце	92,07
3.	Оздоровчо-лікувальний центр-пансіонат «Сєверний» (Євпаторія)	3 місце	88,81
<i>3. Кращі пансіонати</i>			
1.	Пансіонат «Море» (Алушта)	1 місце	97,87
2.	Пансіонат «Сонячний» (Миколаївка)	2 місце	95,13
3.	Пансіонат «Планета» (Євпаторія)	3 місце	94,76
<i>4. Кращі туристично-оздоровчі комплекси</i>			
1.	Туристично-оздоровчий комплекс «Кичкине» (Ялта)	1 місце	91,34
2.	Туристично-оздоровчий комплекс «Поляна казок» (Ялта)	2 місце	87,33
3.	Туристично-оздоровчий комплекс «Судак» (Судак)	3 місце	86,86

Трускавець – курорт державного й міжнародного значення, у якого понад 25 мінеральних джерел і воду якого використовують для питного лікування, ванн, зрошень, інгаляцій та інших бальнеологічних процедур. У цей час Трускавецький курорт об'єднує 19 санаторіїв, 20 пансіонатів, 2 дитячі оздоровчі табори. У віданні ЗАТ «Трускавецькурорт» перебуває 2 бальнеозокеритолікарні, 2 курортні поліклініки, 2 бювети мінеральних вод [6, с. 37]. Лідерами рейтингу курортно-рекреаційних закладів Трускавця за показником якості обслуговування у 2007 р. стали: серед санаторіїв – «Кришталевий палац» (якість 91,22%), «Арніка» (89,12%), «Трускавець» (85,05%); серед медичних центрів – Діагностичний лікувально-реабілітаційний курортний комплекс «Ріксос-Прикарпаття»

(99,06%), Медичний центр «Маріот» (87,0%), Медичний реабілітаційний центр «Перлина Прикарпаття» (77,58%); серед пансіонатів – «Світязянка» (93,65%), «Електрон» (86,35%), «Алексик» (85,68%).

Моршин вважається одним з найпопулярніших національних бальнеологічних курортів України, він має унікальні природні джерела мінеральної води, розташований у мальовничій долині, на східному схилі Карпатських гір. Рейтинг курортно-рекреаційних закладів курорту Моршин за 2007 р. очолюють санаторії «Мармуровий палац» (рівень якості 89,29%), «Моршинський» (80,32%) та «Перлина Прикарпаття» (79,79%), пансіонати «Зоревіт» (76,91%) та «Троянда» (64,12%).

3. Південний регіон (курорти Одеси).

Що стосується третьої групи, то сприятливе географічне положення Одеської області, розвинена мережа внутрішніх і міжнародних транспортних магістралей і туристична інфраструктура, багата культурна спадщина, наявність великої кількості рекреаційних ресурсів дають їй змогу посідати друге місце вслід за Кримським регіоном за популярністю під час вибору місця для пляжного, лікувального й оздоровчого відпочинку.

Загальна кількість рекреантів, які в 2007 р. скористалися послугами курортно-рекреаційної області, становить понад 1 млн 78 тис. відпочивальників. Кількість курортно-оздоровчих установ на території області становить 843 об'єкта, з них 148 готелів, 68 дитячих оздоровчих установ, 583 бази відпочинку й пансіонати, 44 санаторно-профілактичні установи [7, с. 212].

Лідерами закладів курорту Одеса за 2007 р. за показником рівня якості послуг стали санаторії «Одеса» (82,11%), «Молдова» (80,67%), а серед оздоровчих закладів – будинок відпочинку «Кооператор» (80,04%), пансіонат «Мирний» (71,98%), ДОЛ «Связист» (69,80%).

Результат оцінки курортно-рекреаційних підприємств за якістю обслуговування оформлюють у вигляді рейтингу, який формують на основі обробки всіх важливіших показників умов надання послуг відпочивальникам, він характеризує загальну господарську успішність загалом. Рейтинг курортних установ України за показником якості курортно-рекреаційного обслуговування щороку складають та публікують у збірнику «Кращі оздоровниці України» [8].

Основною сполучною ланкою показників економічної та соціальної ефективності слугує ціна (вартість) послуг, що, як правило, вказує на їхню якість. Ціни на послуги є тим найважливішим елементом, який зумовлює розмір виручки курортно-рекреаційної організації. Рівень витрат, у свою чергу, також зумовлює розмір виручки, замикаючи ланцюжок взаємозв'язків між соціальною й економічною складовими діяльності курортних організацій у місці, де якісна складова переходить у кількісну.

Спостереження показали, що в Криму при зростанні вартості обслуговування оцінка якості має хвилеподібний характер. Для вивчення залежності між ціною та якістю курортно-рекреаційного обслуговування викорис-

товували математичні методи (кореляційно-регресійний аналіз) і комп'ютерні програми Microsoft Office Excel, Statistica, Advanced Crapher, статистичні дані й дані опитування споживачів.

Розробку економіко-математичної моделі залежності ціни та якості курортно-рекреаційного обслуговування за даними Кримського регіону проводили за такими етапами:

1. Визначення цінових зон за курортними регіонами.
2. Встановлення залежності між якістю і ціною в санаторіях (використовуючи дані трьох основних курортних регіонів: м. Ялта, м. Алушта і м. Євпаторія).
3. Визначення моделі розрахунку якості обслуговування в санаторіях Кримського регіону за заданої ціни послуги.
4. Встановлення залежності між ціною та якістю в пансіонатах (використовуючи дані трьох основних курортних регіонів: м. Ялта, м. Алушта і м. Євпаторія).
5. Визначення моделі розрахунку якості обслуговування в пансіонатах Кримського регіону за заданої ціни послуги.
6. Складання таблиці даних із залежності якості й ціни на послуги курортно-рекреаційних підприємств Криму .

Після поєднання оцінних даних щодо якості обслуговування в санаторіях Криму, одержано наступне рівняння регресії залежності (Y) від ціни (x):

$$Y = -11,1976 + 4,000939 x - 0,04557 x^2 \quad (1)$$

$$R^2 = 0,969$$

Перевірка складеної моделі визначила розбіжність значень оцінок у 3,27%, підтверджуючи її високу точність. Таким чином, за допомогою отриманої моделі можна визначати, а також планувати рівень відповідної якості послуг установ санаторного типу в Криму (табл. 2).

Встановлення залежності між ціною і якістю в пансіонатах Криму проводили за даними трьох основних курортних регіонів: м. Ялта, м. Алушта і м. Євпаторія. Виконуючи в тій же послідовності розрахунки залежності якості обслуговування від ціни в пансіонатах, можна побудувати модель залежності якості від ціни. Найкращу залежність описує рівняння полінома другого ступеня, яке свідчить про те, що якість повинна випереджати темпи збільшення ціни за послуги. Розрахункова модель має вигляд:

$$Y = 10,0155 + 3,435326 x - 0,03482 x^2 \quad (2)$$

$$R^2 = 0,927$$

Користуючись даною функцією, можна також прогнозувати якість послуг, які надають у пансіонатах на курортах Криму (табл. 2).

Таблиця 2

**Розрахунковий рівень якості цінової пропозиції
курортно-рекреаційних установ Криму**

Санаторії		Пансіонати	
х – ціна, дол. США	Y – якість, %	х – ціна, дол. США	Y – якість, %
10	24,3	10	40,9
15	38,6	15	53,7
20	50,6	20	64,8
25	60,3	25	74,1
30	67,8	30	81,7
35	73,0	35	87,6
40	75,9	40	91,7
45	76,6	45	94,1
50	78,9	50	94,7

Загалом аналіз показав, що між ціною та якістю обслуговування в курортно-рекреаційних закладах існує не лише логічна, а й математична залежність. Тому підвищення цін повинно бути зумовлене, насамперед, удосконаленням і поліпшенням якості послуги, а не лише загальним зростанням споживчих цін.

Обробка результатів анкетування рекреантів дає змогу встановити недоліки роботи. Якщо в сезонах 1998–1999 рр. респонденти назвали недоліки в напрямках:

- 1) «цін»: високі ціни на розміщення, у ресторанах, магазинах..., погане співвідношення ціни та якості;
- 2) «забруднення/шум»: брудні громадські місця, гучна вечірня музика;
- 3) «чистота»: погане прибирання номерів, брудні пляжі, неприбрана територія;
- 4) «інфраструктура»: розміщення, транспорт, водо- і енергопостачання;
- 5) «обслуговування»: посередня їжа, немає персоналу, який володіє іноземними мовами, митно-прикордонні формальності [3, с. 24],

то у 2007 р. найбільшу кількість зауважень відпочивальників на роботу курортних установ Криму спричинили: обслуговування персоналом, харчування, стан пляжів, умови проживання, дозвілля, робота транспорту і зв'язку (рис. 3).

Рисунок 3.

Актуальні проблеми курортного Криму за даними 2007 р., %



Зіставлення даних з опитувань 1999 р. і 2007 р. свідчить про те, що не лише розвивається й удосконалюється діяльність підприємств рекреаційної сфери для задоволення потреб клієнтів, а й підвищуються вимоги відпочивальників щодо умов перебування на курорті. Отже, розвивається не лише пропозиція, а й попит на різні види рекреаційних послуг, змінюються переваги і пріоритети.

Для виправлення ситуації пропонується застосування зарубіжного досвіду, накопиченого у сфері сервісу, який дає змогу сформувати певні правила організації якісного сервісу в курортно-рекреаційній сфері, де виді-

ляють два основних критерії: 1) відповідність стандартам і потребам відпочивальників, 2) створення спеціальних технологій з управління якістю роботи курортних підприємств. Новий рівень якості послуг пов'язаний із підходом до обслуговування клієнтів на основі запровадження системи управління якістю ISO 9000–2001 та сучасних методів управління якістю.

Процес удосконалювання – постійний процес, основне завдання якого – правильно виявити напрямки розвитку. Зведений аналіз побажань рекреантів Криму розкриває основні напрямки вдосконалення роботи галузевих підприємств:

1. Удосконалення галузевого менеджменту.
2. Насичення раціону харчування й організація замовленого меню.
3. Благоустрій пляжів.
4. Підвищення комфортності номерного фонду.
5. Організація різнобічного дозвілля.
6. Забезпечення санітарного благополуччя.
7. Підвищення якості транспортного обслуговування і зв'язку.

Фундаментальні зміни в обслуговуванні, фокусування на клієнтові на основі управління якістю допоможе курортно-рекреаційним підприємствам виявити напрями розвитку, резерви вдосконалення діяльності, приведе їх до успішного функціонування, залучення не лише вітчизняних, а й зарубіжних клієнтів.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямку

Розвиток ринкових процесів, підвищення конкурентоспроможності й ефективності роботи курортно-рекреаційних підприємств пов'язані з використанням технологій з управління якістю. Якість послуг – це ключ до комерційного успіху. Проведене оцінювання рівня якості курортного обслуговування, здійснене на базі багаторічних маркетингових досліджень за сформованою системою критеріїв якості послуг, дає змогу обґрунтувати пріоритетні напрями вдосконалення діяльності та цільового розвитку курортно-рекреаційної сфери.

Література

1. Александрова А. Ю. Международный туризм: [учеб. пособ. для вузов] / А. Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 464 с.
2. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: [монографія] / Т. І. Ткаченко – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
3. Рихтер К. Туристическое исследование 1998 – Основные результаты. ЕС Проект ТАСИС ЕД-УК 97-02 (Крымский Центр развития туризма). – Ялта, 1999. – 39 с.
4. Цьохла С. Ю. Трансформація рекреаційної діяльності та розвиток регіональних ринків курортно-рекреаційних послуг (методологія, аналіз і шляхи вдосконалення): [монографія] / С. Ю. Цьохла. – Симферополь: Таврія, 2008. – 352 с.
5. Малхотра, Нэреш К. Маркетинговые исследования. Практическое руководство: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2002. – 960 с.
6. Яковенко И. М. Туристские ресурсы Украины. – Симферополь: СОНАТ, 2007. – 92 с.
7. Україна туристична: Іміджево-презентаційне видання [уклад.: У-45 Болгов В. В., Болгов І. В.]. – К.: Український видавничий консорціум, 2007. – 400 с.
8. Лучшие здравницы Украины / [Родкин В. И., Шевченко О. В., Бычкова И. В. и др.]. – Симферополь: Крымский институт курортной индустрии «Лигма», 2008. – 109 с.

Стаття надійшла до редакції 17 грудня 2009 р.