

УДК 338.48:640.43

В. Я. Брїч,

д. е. н., професор, професор кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, Тернопільський національний економічний університет

В. І. Охота,

к. е. н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, Тернопільський національний економічний університет

МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

V. Brych,

Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor Department of international Tourism and Hotel business, Ternopil national economic university

V. Okhota,

PhD, Associate Professor, Department of international Tourism and Hotel business, Ternopil national economic university

METHODOLOGICAL APPROACHES TO THE ASSESSMENT OF THE QUALITY OF TOURIST AND HOTEL-RESTAURANT SERVICES

У статті представлено систематизацію та критичний аналіз існуючих наукових підходів щодо дослідження рівня якості послуг туристичної індустрії. Дослідження дозволило констатувати, що існуючі наукові підходи до оцінки вказаного питання є достатньо різноманітними та передбачають вивчення якості як окремих видів туристичних та готельно-ресторанних послуг, так і їх інтегральне значення на рівні підприємства галузі. Всі розглянуті методології є інформативними з точки зору виявлення рівня якості досліджуваних послуг, хоча важливим залишається орієнтир на факти та кількісні параметри і звужування масштабів суб'єктивного якісного аналізу. Більшість досліджених методологічних підходів мають універсальний характер і можуть бути використані, можливо, з певною адаптацією, для всіх суб'єктів туристичної індустрії (туризму, готельно-ресторанної сфери). Необхідно відмітити, що розширення оціночних параметрів якості туристичних послуг є запорукою їх оптимізації. Відповідно, перспективним напрямом подальших наукових пошуків у цьому контексті може стати розробка нових оціночних показників якості туристичних послуг.

The article presents systematization and critical analysis of existing scientific approaches to the study of the level of quality of services in the tourism industry. The research has made it possible to state that the existing scientific approaches to the assessment of this issue are quite diverse and include the study of the quality as separate types of tourist and hotel-restaurant services, as well as their integral value at the enterprise level. All of the considered methodologies are informative in terms of identifying the quality of the services being studied, although the reference point is still important for the facts and quantitative parameters and the narrowing of the scope of subjective qualitative analysis. Most of the investigated methodological approaches are universal in nature and can be used, possibly with some adaptation, for all subjects of the tourism industry (tourism, hotel and restaurant sector). It should be noted that the expansion of the estimated quality parameters of tourist services is a guarantee of their optimization. Accordingly, the development of new estimated indicators of the quality of tourist services may be a promising direction for further scientific research in this context.

Ключові слова: якість, туристичні послуги, готельно-ресторанні послуги, кількісні показники, якісні показники, стандарти, туристична індустрія, система управління якістю.

Key words: quality, tourist services, hotel and restaurant services, quantitative indicators, qualitative indicators, standards, tourism industry, quality management system.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Стрімкий розвиток суб'єктів туристичної індустрії, що надають послуги прийому та обслуговування туристів (підприємств, що надають туристичні, готельно-ресторанні послуги), пов'язаний з переходом до ринкових відносин в країні. Ринкове середовище функціонування висуває жорсткі конкурентні умови, в яких забезпечення високого рівня якості послуг є одним з факторів ефективного розвитку та конкурентоспроможності. Об'єктивне та комплексне визначення рівня якості послуг суб'єктів туристичної індустрії є важливим аспектом успішного функціонування на ринку.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

У наукових колах на сучасному етапі розвитку накопичено значний досвід методологічного забезпечення, який достатньо успішно використовується або адаптується до відповідних умов функціонування суб'єктів галузі. Зокрема серед основних авторів, які розглядають методологію оцінки рівня якості послуг в сфері туризму, готельно-ресторанних послуг, можна відзначити Г.К. Бедранину [2], А.В. Дубоделову [4], Н. Данько, Г. Довгаль [3], І.М. Мельник, Т.В. Химич Т.В. [5], П. Столярчук, В. Юзевич, Н. Суол Н. [7], М. Стригунову, М. Читалкіну [8] тощо. Важли-

вий науковий інтерес викликають праці дослідників, які керуючись власними методиками здійснювали комплексні емпіричні дослідження проблеми. Серед них можна виділити наукові праці В.Г. Топольник, А.П. Бутової, І.В. Кошавки, А.В. Полякової [8], які за допомогою авторської методики комплексного аналізу якості готельних послуг здійснили дослідження стану готельних комплексів регіону. Хоча існує достатньо багато наукових досліджень з вказаного питання на нинішньому етапі розвитку, на нашу думку, актуальним залишається виявлення сучасних та оптимальних підходів до оцінки рівня якості послуг туристичної індустрії.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Мета дослідження — визначення сучасних та оптимальних наукових підходів до оцінки рівня якості послуг туристичної індустрії. Зважаючи на окреслену ціль нами розроблено такі завдання, серед яких:

- здійснити систематизацію та критичний аналіз існуючих наукових підходів щодо дослідження рівня якості послуг туристичної індустрії;
- виявити найбільш оптимальні та сучасні методологічні підходи, що сприятимуть оптимальній та комплексній оцінці за вказаним напрямком дослідження.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Питання забезпечення якості послуг туристичної індустрії має двоїсту природу інтересів, а саме, для підприємств галузі цей аспект є запорокою конкурентних переваг, створення туристичного потоку, для споживачів (туристів) — гарантією задовольнити власні побажання, вимоги. Вказане свідчить, що інформація про рівень якості цих послуг повинна бути широкодоступною для користувачів, оскільки недостатньо інформативне або недостовірне позиціонування, реклама послуг даної сфери призводить до збитків суб'єктів підприємництва галузі, скорочення туристичних потоків та зменшення обсягів діяльності цих підприємств. Отже, можна відмітити, що сучасне методологічне забезпечення оцінки якості послуг туристичної індустрії повинно будуватись на потребах різних категорій користувачів, зокрема, як аналітиків галузі, так і споживачів, які вільно орієнтуються в інформаційних статистичних, аналітичних потоках. Тобто, актуальним видається пошук підходу, який би забезпечував можливість експрес-оцінки рівня якості досліджуваних послуг. Для цього проведемо вивчення та аналіз основних наукових підходів до оцінюваного питання.

По-перше, в науковій спільноті є підходи, які за допомогою використання методу порівняльного аналізу, методу бальних оцінок, методу інтегрального аналізу передбачають: оцінку відповідності рівня послуг національних суб'єктів досліджуваної індустрії (або окремо туристичної, готельно-ресторанної сфери) вимогам національних, міждержавних, міжнародних стандартів; дослідження рівня відповідності рівня послуг цих підприємств очікуванням та потребам клієнтів.

Зокрема П. Столярчук, Б. Юзевич, Н. Сусол [7] розглядають порядок оцінки якості готельно-ресторанних послуг через призму етапів:

1) аналізу комплексності послуги (оцінки відповідності якості послуг готельно-ресторанних послуг очікуванням та потребам клієнтів). Вказаний етап є визначальним в розрізі методологічного підходу авторів. Цей етап автори пропонують аналізувати через співставлення з іншими підприємствами-аналогами галузі. Також, як зауважують Н. Данько, Г. Довгаль [3], цей етап оцінки може бути проведений

через безпосереднє ознайомлення з рівнем задоволення клієнтів. А саме у разі використання другого підходу також за допомогою порівняльного аналізу здійснюється: співставлення кількості готельних (ресторанних) послуг очікуванням клієнтів (визначається в ході анкетування клієнтів, обробки та аналізу результатів); оцінка кількості скарг на готельно-ресторанний комплекс та його послуги в динаміці (визначається в ході анкетування, опитування клієнтів, обробки інформаційних потоків у ЗМІ, мережі Інтернет, обробки та аналізу результатів); оцінка позитивних відгуків на готельно-ресторанний комплекс та його послуги в динаміці (визначається в ході анкетування, опитування клієнтів, обробки інформаційних потоків в ЗМІ, мережі Інтернет, обробки та аналізу результатів); оцінка кількості нових клієнтів (аналізується за внутрішніми даними); оцінка повторних візитів клієнтів (аналізується за внутрішніми даними, матеріалами анкетування, опитування); кількісна оцінка нових послуг та трансформацію існуючих. Цей етап аналізу передбачає використання як кількісних, так і якісних методів оцінки. В контексті підходів до оцінки відповідності якості готельно-ресторанних послуг очікуванням та потребам клієнтів можна відзначити систематизацію зарубіжних методик, представлену І.М. Мельник, Т.В. Химич. Зокрема автори [5] зазначають, що для вказаних цілей в зарубіжній практиці практикується використання:

— методу SERVQUAL (скорочено від servicequality — "якість послуги"), який передбачає застосування комплексної шкали для вимірювання споживачького сприйняття рівня якості сервісу суб'єкта туристичної індустрії;

— методу SERVPERF, який дає змогу оцінити ступінь сприйняття клієнтами якості послуг;

— методу "критичних випадків", що оснований на емпіричних дослідженнях випадків взаємодії клієнтів та представників суб'єкта туристичної індустрії. Вказаний метод передбачає якісну оцінку, без певної формалізації;

— методу Кано, який здійснюється у вигляді опитування, хоча перелік оціночних параметрів якості сервісу не визначений, а формується під час здійснення оцінки.

2) аналізу якості роботи персоналу з обслуговування, аналізу якості самої послуги, аналізу якості приміщень та місць для створення та надання готельно-ресторанних послуг;

3) оцінки загального інтегрального показника якості готельно-ресторанних послуг за всіма оцінюваними показниками.

Як щодо першого та другого етапів автори [7], як і Н. Данько, Г. Довгаль [3], справедливо вказують на необхідність використання нормативних вимог.

В контексті використання стандартів, що використовуються для оцінки якості суб'єкта туристичної індустрії, на нашу думку, слід зупинитися на короткому представленні існуючих в Україні аналогічних документів. В Україні діє Перелік національних стандартів сфери туризму [6], що відносяться до галузевих стандартів, вони охоплюють основні сфери туристичної індустрії.

Зокрема, як свідчить аналіз вказаного Переліку національних стандартів сфери туризму [6], надання туристичних послуг в Україні, окрім норм законодавства, регламентується:

1. Положеннями 3 національних стандартів туризму пригодницького, серед яких:

ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT) (Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги), що регулює перелік вимог до системи управління станом безпеки суб'єктів, які зайняті в сфері організації пригодницького туризму. Визначено, що вказаний стандарт орієнтований на: покращення параметрів безпеки туристів та персоналу; задоволення очікувань туристів тощо;

ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT) (Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність) виступає в якості основного регламенту компетентності організаторів пригодницького туризму в Україні. В положеннях стандарту наголошується, що дотримання його норм сприяє забезпеченню суб'єктами галузі високих споживацьких стандартів туристичного продукту;

ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT) (Туризм пригодницький. Інформація для учасників) пов'язаний з інформаційним забезпеченням туристичної діяльності в розрізі максимального захисту її безпеки.

Потрібно відмітити, що дотримання норм вказаних стандартів, як і інших вимог національного законодавства є нагальною потребою нинішнього ринку туризму в Україні. Аналіз інформаційних джерел [10; 11] свідчить про тенденцію погіршення стану безпеки туристів, які придбали туристичні послуги (продукти) у вітчизняних туристичних операторів. Дослідження показує, що серед проблем порушення прав безпеки туристів виділяють недоброякісне відношення туристичних операторів до комплексного виконання договірних зобов'язань (несплата авіаційних витрат, готельних послуг, додаткових послуг, послуг харчування тощо) через халатність або шахрайство.

2. Положеннями 7 національних стандартів до здійснення окремих туристичних послуг, серед яких: 2 стандарти, що регламентують вимоги до промислового, активного туризму; стандарт, що передбачає надання туристичних послуг на природоохоронних територіях; стандарт, що визначає вимоги щодо інших туристичних та супутніх послуг. Стандартизація вказаних категорій туристичних послуг є важливою додатковою гарантією їх якості.

3. Положеннями 4 національних стандартів, які забезпечують регламентування вимог до засобів розміщення. Визначення таких стандартів є безумовно важливим аспектом регулювання якості готельних послуг. В цих стандартах визначено умови сертифікації, організації надання готельних послуг тощо.

4. Положеннями 1 національного стандарту, що визначають мінімальний перелік вимог до послуг, що надають туристичні інформаційні офіси. Від рівня функціонування таких структурних одиниць туристичних компаній залежить рівень якості надання туристичних послуг, тому використання цього стандарту є необхідним для успішного функціонування.

5. Положеннями 2 національних стандартів, що регламентують надання окремих туристичних послуг людям з особливими потребами, маломобільним групам населення. Виконання цих стандартів є підтвердженням високої соціальної орієнтованості та відповідальності суб'єктів туристичної індустрії.

6. Положеннями 2 національних стандартів, що регламентують вимоги до установ ресторанного господарства. Це, зокрема, стосується технічних вимог до розміщення цих закладів, їх класифікації тощо.

7. Положеннями 1 національного стандарту, що передбачає вимоги стосовно професійної підготовки туристичних гідів.

8. Положеннями 5 національних та міждержавних стандартів, в яких визначені вимоги щодо регулювання туристсько-екскурсійного обслуговування. В цих стандартах викладено організаційно-технічні основи щодо цих видів послуг.

9. Положеннями 5 національних та міждержавних стандартів, що регламентують перелік та характеристики технічних умов стосовно туристського спорядження. Такі вимоги використовуються для забезпечення якості послуг в сфері активного туризму і їх дотримання є важливою умовою ефективного господарювання суб'єктів галузі.

Встановлено існування в Україні дев'яти категорій стандартів в туристичній індустрії, які націлені на забезпечення високого рівня якості відповідних послуг. Контроль за дотриманням цих стандартів здійснюється на державному рівні в рамках комплексних перевірок діяльності. Також у великих компаніях туристичної індустрії (великих туристичних компаніях з філіями, туристичних комплексах, готельно-ресторанних комплексах) використовується внутрішньофірмовий аудит. Отже, можна констатувати, що для оцінки якості в Україні створена достатньо комплексна оціночна нормативна система стандартів якості послуг в сфері туристичної індустрії. Хоча, за справедливим твердженням дослідників [1], в зазначених стандартах є багато недосконалих та проблемних аспектів. Зокрема, як зазначає В.В. Баєв [1], в деяких із стандартів не вказується шлях їх практичної реалізації, що дає передумови для невірної трактування та впровадження. Також не достатньо вірно здійснено поділ на обов'язкові та рекомендаційні вимоги, що, в свою чергу, знижує туристичну привабливість продукту (послуги), зменшує відповідність очікувань туристів фактичним реаліям, і в результаті, скорочує якість послуг туристичної індустрії. Це стосується більшості описаних стандартів. Відповідно, зважаючи на існуючі методологічні проблеми стандартизації послуг туристичної індустрії можна припустити, що для ефективного функціонування в Україні суб'єкти галузей повинні орієнтуватись на максимальне дотримання положень розглянутих стандартів.

М. Стригунова, М. Читалкіна [8] пропонують здійснювати окремий аналіз оцінки відповідності нормам стандартів в розрізі основних вимог до матеріального та технічного оснащення, процесів обслуговування, загальнопереліку готельно-ресторанних послуг, послуг туризму, кваліфікації персоналу тощо. Також автори вказують на те, що проведення бальної оцінки якості послуг суб'єкта галузі може сприяти ефективному виявленню проблем розвитку. Окрім цього, на думку дослідниць, актуальним є здійснення комплексної оцінки, яка передбачає виконання двох видів аналізу.

По-друге, є наукові підходи, які передбачають постійний аналіз якості туристичних послуг за процесними складовими. За твердженням Г.К. Бедрадіної [2], такий підхід сприяє постійному та безперервному вдосконаленню рівня якості туристичних послуг. Слід відмітити ефективність такого підходу, оскільки процеси управління якістю повинні бути під постійним внутрішнім контролем. Вказана аналітична робота проводиться на внутрішньофірмовому рівні, оскільки тільки в такому випадку є можливість чіткого оцінювання стану процесних складових.

По-третє, в наукових колах [4] відмічається, що в основі оцінювання якості послуг великих суб'єктів туризму лежить зарубіжна практика концепцій менеджменту якості, яка включає такі складові: систему якості (Quality Management System), складову загального управління якістю (Total Quality Management), систему забезпечення якості (Quality Assurance System), систему управління якістю (Quality Control), систему повного тотального управління якістю та продуктивністю (Total Quality and Productivity Management), систему менеджменту системи якості (Quality System Management) тощо. Слід відмітити, що крупні суб'єкти туристичної індустрії будують внутрішньофірмові положення з оцінки та управління якістю, які є комплексною рекомендацією до аналізу.

По-четверте, можна визначити комплексний підхід до оцінки якості послуг суб'єктів туристичної індустрії, представлений В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кошавка, А.В. Полякова [9]. Автори пропонують використання кількісно-якісної оцінки, експертного та порівняльного методів для визначення комплексного рівня якості готель-

них послуг. Вивчення матеріалів наукової праці дослідників свідчить, що представлений комплекс аналізу передбачає:

- кількісну оцінку якості оздоблення приміщень готельного комплексу;
- проведення оцінки якості матеріально-технічного забезпечення готельного комплексу за низкою показників;
- оцінку технічного рівня та якості кондиціонерів спліт-систем;
- кількісну оцінку номерного фонду.

Необхідно відмітити, що хоча автори і передбачають використання якісних показників оцінювання при визначенні бальних оцінок, але все ж їх методологія сконцентрована на усуненні суб'єктивного підходу до аналізу та концентрації на кількісних параметрах.

ВИСНОВКИ

Було представлено систематизацію та критичний аналіз існуючих наукових підходів щодо дослідження рівня якості послуг туристичної індустрії. Дослідження дозволило констатувати, що існуючі наукові підходи до оцінки вказаного питання є достатньо різноманітними та передбачають вивчення якості як окремих видів туристичних та готельно-ресторанних послуг, так і їх інтегральне значення на рівні підприємства галузі. Всі розглянуті методології є інформативними з точки зору виявлення рівня якості досліджуваних послуг, хоча, на нашу думку, важливим залишається орієнтир на факти та кількісні параметри і звужування масштабів суб'єктивного якісного аналізу. Більшість досліджених методологічних підходів мають універсальний характер і можуть бути використані, можливо, з певною адаптацією, для всіх суб'єктів туристичної індустрії (туризму, готельно-ресторанної сфери). Необхідно відмітити, що розширення оціночних параметрів якості туристичних послуг є запорукою її оптимізації. Відповідно, перспективним напрямом подальших наукових пошуків у цьому контексті може стати розробка нових оціночних показників якості туристичних послуг.

Література:

1. Баєв В.В. Методичні рекомендації до самостійної роботи з дисципліни "Стандартизація і сертифікація туристичних послуг". — К.: МАУП, 2014. — 47 с.
2. Бедрадіна Г.К. Місце оцінювання в системі управління якістю на туристичних підприємствах // Економіка і суспільство. — 2016. — № 5. — С. 130—136.
3. Данько Н., Довгаль Г. Концепції менеджменту якості готельної послуги в індустрії гостинності. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія / За заг. ред. А. Ю. Парфіненка. — Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна. — 2017. — С. 234—250.
4. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". — 2008. — № 611. — С. 130—134.
5. Мельник І.М., Химич Т.В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах // Інфраструктура ринку. — 2017. — № 14. — С. 155—161.
6. Перелік національних стандартів сфери туризму. Дата оновлення: 21.08.2018. <http://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
7. Столярчук П., Юзевич В., Сусол Н. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства // Вимірювальна техніка та метрологія. — 2008. — № 69. — С. 143—151.
8. Стригунова М., Читалкіна М. Оцінювання якості готельних послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2010. — № 6. — С. 66—67.

9. Топольник В.Г., Бутова А.П., Кошавка І.В., Полякова А.В. Кількісна оцінка якості готельного продукту. — Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. — 208 с.

10. Туроператор "забув" сплатити рейси: близько сотні туристів застрягли в аеропорту Києва. Дата оновлення: 21.08.2018. <https://www.unian.ua/society/2108306-turoperator-zabuv-splatiti-reysi-blizko-sotni-turistiv-zastrjali-v-aeroportu-kieva.html>

11. Українські туристи застрягли в аеропорту Пальма-де-Майорка. Дата оновлення: 21.08.2018. <https://www.slovoidilo.ua/2018/07/02/novyna/suspilstvo/ukrayinski-turysty-zastryahly-aeroportu-palma-de-majorka>

References:

1. Bajev, V.V. (2014), *Metodychni rekomendacii do samostijnoi roboty z discipliny "Standartyzacija i sertyfikacija turystychnykh poslugh"* [Methodical recommendations for independent work on discipline "Standardization and Certification of Travel Services"], MAUP, Kyiv, Ukraine.
 2. Bedradina, Gh.K. (2016), "Place of assessment in the quality management system at tourist enterprises", *Ekonomika i suspilstvo*, vol. 5, pp. 130—136.
 3. Danjko, N. and Dovghalj, Gh. (2017), *Koncepciji menedzhmentu jakosti ghoteljnoji poslughy v industriji ghotynnosti. Suchasni tendenciji rozvytku ghoteljno-restorannogo biznesu: mizhnarodnyj ta nacionalnyj dosvid* [Concepts of quality management of hotel services in the hospitality industry. Modern tendencies of hotel and restaurant business development: international and national experience], KhNU im. V.N. Karazyna, Kharkiv, Ukraine.
 4. Dubodjelova, A.V. (2008), "Quality management system for hotel services: methodological aspects", *Visnyk Nacionaljnogo universytetu "Ljvivsjka politehnika"*, vol. 611, pp. 130—134
 5. Meljnyk, I.M. and Khymych, T.V. (2017), "Modern approaches to assessing the quality of service at hotel enterprises", *Infrastruktura rynku*, vol. 14, pp. 155—161.
 6. Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine (2018), "List of national standards for tourism", available at: <http://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti> (accessed 21 August 2018).
 7. Stoljarchuk, P. Juzevych, V. and Susol, N. (2008), "Modeling of the service system in full-service restaurants of the restaurant", *Vymirjuvaljna tekhnika ta metrologhija*, vol. 69, pp. 143—151.
 8. Stryghunova, M. and Chytalkina, M. (2010), "Assessment of the quality of hotel services", *Standartyzacija, sertyfikacija, jakistj*, vol. 6, pp. 66—67.
 9. Poljakova, A.V. (2013), *Kiljkisna ocinka jakosti ghoteljnogo produktu* [Quantitative assessment of the quality of the hotel product], DonNUET, Donecjk, Ukraine.
 10. UNIAN.NET (2018), "Tour operator "forgot" to pay for flights: about hundred tourists stuck in the airport of Kiev", available at: <https://www.unian.ua/society/2108306-turoperator-zabuv-splatiti-reysi-blizko-sotni-turistiv-zastrjali-v-aeroportu-kieva.html> (accessed 21 August 2018).
 11. SLOVOIDILO (2018), "Ukrainian tourists stuck in Palma de Mallorca airport", available at: <https://www.slovoidilo.ua/2018/07/02/novyna/suspilstvo/ukrayinski-turysty-zastryahly-aeroportu-palma-de-majorka> (accessed 21 August 2018).
- Стаття надійшла до редакції 05.09.2018 р.*