

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-
педагогічної роботи

“__”_____ 2019 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти	другий (магістерський)
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм»
освітня програма	«Туризм»
вид дисципліни	за вибором
факультет	міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2019/ 2020 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу “ ___ ” _____ 2019 року, протокол № ___

Розробник програми: канд. екон. наук, доцент Довгаль Г. В.

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Протокол № ___ від “ ___ ” _____ 2019 р.

Завідувач кафедри

_____ Парфіненко А. Ю

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Протокол № ___ від “ ___ ” _____ 2019 р.

Голова методичної комісії

_____ Григорова-Беренда Л. І.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» освітньої програми «Туризм»

Предметом вивчення навчальної дисципліни є характеристика сучасної системи управління якістю туристичних послуг та механізмів її впровадження в діяльність підприємств туристичної сфери.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових розділів:

Розділ 1. Теоретичні аспекти корпоративного управління туризмом.

Розділ 2. Аналіз управління туристичними фірмами в Україні.

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни – формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища. Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища. Дисципліна реалізує завдання ОПП у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.

1.2. Основні завдання вивчення:

- вивчення теоретичних основ і нормативної бази формування управління якістю туристичних послуг з точки зору прибуткового бізнесу;
- оволодіння сучасним досвідом формування системи управління якістю туристичних послуг;
- оволодіння знаннями щодо системи та механізмів управління якістю, основних показників ефективності;
- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;
- моніторинг якості туристичних послуг;
- вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;

1.3. Кількість кредитів – 5

1.4. Загальна кількість годин – 150

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
30 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	

15 год.	-
Самостійна робота	
105 год.	140 год.
Індивідуальні завдання	
-	-

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

знати:

- наукові засади управління якістю туристичних послуг;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
- механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;

вміти:

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму;
- розробляти та впроваджувати різноманітні системи якості туристичних послуг.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення і підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови системи управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості. Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю

послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.

Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний. Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ, СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах. Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність і повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організацій зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

Становлення стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 7. Державна система стандартизації

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення стандартизації, що випереджує.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації.

Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.

Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі			
		л	п	інд	ср		л	п	інд	ср
Розділ 1. Теоретичні аспекти управління якістю туристичних послуг										
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	17	4	2		11	19	1			18

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	17	4	2		11	19	1		18
Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	17	4	2		11	18	1		17
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	18	4	2		12	18	1		17
Разом за розділом 1	69	16	8		45	74	4		70
Розділ II. Організація контролю, стандартизації та сертифікації якості туристичних послуг									
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	15	2	1		12	13	1		12
Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	15	2	1		12	13	1		12
Тема 7. Державна система стандартизації	17	4	1		12	14	2		12
Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг	18	4	2		12	17	2		15
Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму	16	2	2		12	19	-	-	19
Разом за розділом 2	81	14	7		60	76	6	-	70
Усього годин	150	30	15		105	150	10	-	140

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	2
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	2
3.	Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	2
4.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
5.	Організація контролю якості туристичних послуг	1
6.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	1
7.	Державна система стандартизації	1
8.	Система сертифікації туристичних послуг	2
9.	Ліцензування підприємств в сфері туризму	2
	Разом	15

5. Завдання для самостійної роботи

№ теми	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		з/ф	д/ф
1.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	18	11
2.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	18	11
3.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	17	11
4.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	17	12

5.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	12	12
6.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	12	12
7.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	12	12
8.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	15	12
9.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	19	12
	Разом	140	105

6. Методи контролю

Засвоєння теми (**поточний контроль**) контролюється на семінарських заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння розділів (**проміжний контроль**) – на семінарських підсумкових заняттях або виконанням індивідуальних практичних завдань за темами курсу.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів: виконання індивідуальних практичних завдань за темами курсу; тестові завдання; письмова форма екзамену.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на екзамені. Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих тем та розділів.

7. Схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота									Залік	Сума	
Розділ 1				Розділ 2					Разом	40 (20 балів за 2 теоретичних питання та 20 балів за творче питання)	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
7	7	7	7	7	7	6	6	6	60		
7 балів за виконання тестових завдань за темами 1-6 та 6 балів за виконання тестових завдань за темами 7-9											

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70 – 89	добре
50 – 69	задовільно
1 – 49	незадовільно

8. Рекомендована література

Основна література

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 31. - С.145.
2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. -2001.-№32.-С. 169.
3. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. - М. : Горячая линия, 2017.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. - М. : Экономика, 2015. - 639 с.

5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2015.-234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2013. -457 с.

Додаткова література

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 34 с.
3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001^». - Ют Держстандарт України, 2001. - 26 с.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 44 с.
10. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
11. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С.Д. Ильенковой 2-е изд., перераб.идоп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 334 с.
12. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.
13. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. - Х. : ХНЭУ, 2014. - 255 с.
14. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 2018. -787 с.
15. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. - М.: ОАО «Типография «Новости», 2013. - 432 с.
16. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг И.М. Лифиц. - М. : Юрайт-М, 2011. - 224 с.
17. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева. - М. : Экономика, 2015.
18. Мазаракі А.А. Економічні "дослідження" (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. -280 с.
19. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі. Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2013. - 584 с.

20. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [ЮЛ. Койфман та ін.]-Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
21. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2017. - 368 с.
22. Никифоров А.Д. Метрологія, стандартизація, сертифікація / А.Д. Никифоров. - М. : Высшая шк., 2012.
23. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2012.
24. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт-бланш. 2015.-486 с.
25. Решетняк Е.И/ Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - Х. : Фактор, 2018. - 544 с.
26. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Основа, 1999. - 480 с.
27. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
28. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2015. - 384 с.
29. Швандар В.А. Стандартизація и управление качеством продукции : учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А Швандара. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.
30. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х.: ХНЕУ, 2019 . - 240 с.
31. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2017. - № 6. - С. 22-25.

Інформаційні ресурси

- <http://www.dffd.gov.ua/>– офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://www.ei.com.ua/>– інформаційне агентство Експресінформ – основні фінансові індикатори України
- <http://www.industry.com.ua/>– рейтинги українських підприємств різного профілю на сайті Міністерства промислової політики України
- <http://www.kmu.gov.ua/>– урядовий портал Кабінету Міністрів України
- <http://www.me.gov.ua/>– офіційний сайт Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України
- <http://www.rada.gov.ua/>– офіційний сайт Верховної Ради України
- <http://www.spfu.gov.ua/>– офіційний сайт Фонду держмайна України
- <http://www.unctad.org>– офіційний сайт UNCTAD
- www.ac-rada.gov.ua– офіційний сайт Рахункової палати України
- www.cordis.lu/libraries– європейський бібліопростір
- www.FreePatentsOnline.com– безкоштовний онлайнвий каталог патентів з можливістю пошуку
- www.president.gov.ua– офіційний сайт Президента України