

# Презентація Освітнього КОМПОНЕНТУ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»



Викладач:

д.е.н., професор Пилипенко К.А.

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Назва освітнього компонента <i>Нормативний/вибірковий</i>	Управління якістю туристичних послуг вибіркова
Ступінь освіти Бакалавр/магістр/доктор філософії Освітня програма	Бакалавр 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес»
Рік викладання/ Семестр/ Курс (рік навчання)	2024-2025 /парний
Науково-педагогічний працівник	Катерина ПИЛИПЕНКО
Профайл науково-педагогічного працівника	
Контактний тел.	
E-mail:	<a href="mailto:pylypenko_kateryny@msspu.edu.ua">pylypenko_kateryny@msspu.edu.ua</a>
Сторінка курсу в ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького	<a href="https://fim.mdpu.org.ua/vybirkovi-osvitni-komponenty-zi-spetsialnosti-2/">https://fim.mdpu.org.ua/vybirkovi-osvitni-komponenty-zi-spetsialnosti-2/</a>
Консультації	Онлайн-консультації: через систему ЦОДТ МДПУ ім. Богдана Хмельницького.

## 1. АНОТАЦІЯ

Програму освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг» складено відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес». Освітній компонент належить до циклу вибіркових.

Освітній компонент «Управління якістю туристичних послуг» спрямований на отримання майбутніми фахівцями сфери готельно-ресторанної справи фахових компетентностей з основних положень, понять та дефініцій, що розкривають зміст, характер, тенденції, фундаментальні принципи розвитку готельно-ресторанної справи та дотримання безпеки.

Завдання ОК «Управління якістю туристичних послуг» полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей серед яких: здатність володіти базовими теоретичним знаннями та поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати; здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства; здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

Контроль за видами діяльності здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом поточного оцінювання знань, періодичним контролем за тестами після засвоєння ними кожного з модулів.

За результатами суми балів, набраних за дві (**Модуль 1, Модуль 2**) періодичні контрольні точки, виставляється підсумкова оцінка за національною, 100-бальною шкалами і ECTS.

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

**Метою освітнього компоненту** «Управління якістю туристичних послуг» є вивчення інструментарію управління якістю і набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг. ОК «Управління якістю туристичних послуг» вивчає теорію і методологію управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів на підприємствах туристичної галузі на основі ефективного використання її потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах ринкової економіки.

Для засвоєння студентами програмного матеріалу передбачені індивідуальні завдання: виконання навчальних завдань, за змістом діяльності наближених до професійних (оцінювання політики в системі управління якістю, процедура та етапи розробки системи якості, аналіз показників та методів оцінювання рівня якості туристичних послуг тощо); опрацювання нормативно-технічної і законодавчої бази управління якістю туристичних послуг, навчальної літератури, періодичних видань, інтернетресурсів.

Здобувач при опануванні освітнього компоненту повинен знати:

- предмет, об'єкт і завдання управління якістю туристичних послуг;
- економічні основи туристичної діяльності;
- сутність та особливості управління якістю в туризмі;
- наукові засади управління якістю;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
- механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму.

вміти: – вміти проводити оцінку рівня якості туристичних послуг; – застосовувати відповідний інструментарій управління якістю в діяльності підприємств сфери туризму; – проводити сертифікацію послуг на підприємствах сфери туризму; – розробляти та впроваджувати на підприємствах туристичного бізнесу систему якості послуг. Навчальна програма розрахована на здобувачів вищої освіти. Предметом вивчення є управління якістю туристичних послуг, форми та методи забезпечення безпеки туристичної подорожі. Відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-

ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей, наведених нижче.

### **3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ**

#### ***Інтегральна компетентність:***

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в економічній сфері, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів економічної науки.

#### ***Загальні компетентності:***

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

#### ***Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:***

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного, ресторанного та туристичного бізнесу, та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності та туризму, навички взаємодії

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

### **4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

PH 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних, ресторанних та туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

PH 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного, ресторанного та туристичного господарства.

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

## 5. ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Вид заняття	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Кількість годин	40	20	60

## 6. ПОЛІТИКИ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

- Жодні форми порушення академічної доброчесності.
- Здобувач зобов'язаний відпрацювати всі пропущені практичні, лабораторні або семінарські заняття протягом двох тижнів.
- Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення здобувача до підсумкового контролю («Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького»).
- Здобувач, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролю, накопичує впродовж вивчення навчального курсу 90 і більше балів, має право не складати екзамен з даного освітнього компонента («Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького»)

**7. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ**  
**7.1 СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЗАГАЛЬНА)**

Кількість годин	Тема	Форма діяльності (заняття, кількість годин)	Література	Завдання	Вага оцінки	Термін виконання
<b>БЛОК 1.</b>						
11	ТЕМА 1. Теоретичні основи та еволюція підходів до управління якістю туристичних послуг	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
16	Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
15	Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
16	Тема 4. Ефективність управління якістю послуг на туристичних підприємствах	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)

## БЛОК 2.

15	Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
16	Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	Скласти презентацію	5	впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
17	Тема 7. Державна система стандартизації, сертифікація та ліцензування	Лекція (6 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
14	Тема 8. Створення системи управління якістю туристичних послуг	Лекція (2 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (6 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	Розробити кейси вирішення конфліктів		впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)

### 7. 2 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Тема лекції	Зміст лекції
ТЕМА 1. Теоретичні основи та еволюція підходів до управління якістю туристичних послуг	1. Актуалізація проблеми якості для туристичних організацій. 2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість». 3. Чинники впливу на якість туристичних послуг. 4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. 5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. 6. Принципи управління якістю послуг.
Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	1. Структура системи якості послуг 2. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості

Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	1.Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові 2.Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг на туристичних підприємствах	Формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості» Методи оцінки якості туристичних послуг: вимірний, соціологічний, розрахунковий, експертний 4. Основні методичні підходи та показники ефективності управління якістю
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг Основні етапи та види контролю якості туристичних послуг Організація контролю якості туристичних послуг на підприємствах з обслуговування туристів Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д. 5. Оцінювання якості послуги споживачем
Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Система документації з якості: настанови з якості. Характеристика видів внутрішнього контролю управління якістю туристичних послуг
Тема 7. Державна система стандартизації, сертифікація та ліцензування	Мета, завдання, об'єкт стандартизації та сертифікації послуг. Роль стандартизації та обслуговування в туристичному обслуговуванні. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна системи стандартизації та сертифікації Міжнародні стандарти серії ISO 9000 . Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій. Умови припинення дії ліцензій. Проведення додаткової експертизи у разі виникнення суперечливих питань.
Тема 8. Створення системи управління якістю туристичних послуг	1. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах туризму. 2. Розробка документації системи управління якістю. 3. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах туризму. 4. Створення і впровадження інших систем менеджменту.

### 7.3 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ)

Тема практичного заняття	Зміст практичного заняття
Тема 1.Теоретичні основи та еволюція підходів до управління якістю туристичних послуг	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері	Обговорення теми. Виконання практичних завдань



туризму	
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг на туристичних підприємствах	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Тема 7. Державна система стандартизації, сертифікація та ліцензування	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Тема 8. Створення системи управління якістю туристичних послуг	Обговорення теми. Виконання практичних завдань

#### 7.4 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ)

Тема для самостійного опрацювання	Зміст теми
Тема 1 Теоретичні основи та еволюція підходів до управління якістю туристичних послуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг на туристичних підприємствах	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів..</li> </ol>
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>

Тема 7. Державна система стандартизації, сертифікація та ліцензування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Тема 8. Створення системи управління якістю туристичних послуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>

## 8. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

<b>Загальна система оцінювання курсу</b>	<p>За семестр з освітнього компоненту проводяться два періодичні контролю (ПКР), результати яких є складником результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): <math>КТ = ПК + ПКР</math>. Максимальна кількість балів за контрольну точку (КТ) складає 50 балів. Максимальна кількість балів за періодичний контроль (ПКР) становить 60 % від максимальної кількості балів за контрольну точку (КТ), тобто 30 балів. А 40 % балів, тобто решта балів контрольної точки, є бали за поточний контроль, а саме 20 балів. Результати поточного контролю обчислюються як середньозважена оцінок (<math>X_{ср}</math>) за діяльність здобувача на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки (<math>X_{ср}</math>) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: <math>ПК = (X_{ср}) * 20 / 5</math>. Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності здобувача на всіх заняттях <math>X_{ср} = 4.1</math> бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20 балів здійснюється так: <math>ПК = 4.1 * 20 / 5 = 4.1 * 4 = 16.4 // 16</math> (балів). За періодичний контроль (ПКР) здобувачом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано <math>КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46</math> (балів).</p> <p>Здобувач має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.</p> <p>Підсумковим контролем є екзамен, на його складання надається 100 балів за виконання тестів (або задач чи завдань іншого виду). Загальний рейтинг освітнього компоненту (ЗР) складається з суми балів (Е), отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки (ПО) та ділиться навпіл. <math>ЗР = (ПО + Е) / 2</math></p>
<b>Практичні заняття</b>	<p>«5» – здобувач в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі розрахункові / тестові завдання. Здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«4» – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових / тестових завдань. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти</p>

	<p>причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«3» – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових / тестових завдань. Має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.</p> <p>«2» – здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив окремі розрахункові / тестові завдання. Безсистемно відділяє випадкові ознаки вивченого; не вміє зробити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.</p>
<b>Умови допуску до підсумкового контролю</b>	<p>Здобувач, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролю, накопичує впродовж вивчення навчального курсу 90 і більше балів, має право не складати екзамен з освітнього компоненту.</p> <p>Здобувач зобов'язаний відпрацювати всі пропущені семінарські заняття протягом двох тижнів. Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення здобувача до підсумкового контролю.</p>

## 9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. ІД погрожує Європі «косими ударами» URL: [http://www.newsru.ua/world/27oct2015/ig\\_evropa.html](http://www.newsru.ua/world/27oct2015/ig_evropa.html).
2. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
3. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
4. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009р.
5. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
6. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
7. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
8. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
10. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
11. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
12. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.

13. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
14. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
15. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
16. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
17. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”.
18. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
19. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”.
20. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
21. Міжнародні стандарти ISO серії 9000. 24. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
22. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328-XIV.
23. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
24. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР). 28. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161-IV. 29. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002р.
25. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР.
26. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
27. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
28. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
29. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
30. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України). 36. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
31. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
32. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
33. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.

1. Березівська О.Й. Управління проектами в туризмі.: конспект лекцій. Львів : ЛНУП, 2022. 92 с.
2. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2019 324 с.
3. Горіна Г.О. Міжнародний туризм [Текст] : конспект лекцій / Г.О. Горіна ; ДонНУЕТ. Кривий Ріг, 2017. 120 с.
4. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2020. 414 с.
5. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2018. 446с.
6. 5. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. Х.: Вид-во «Ранок», 2019. 240 р.
7. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. К.: 2018. 298 с.
8. Міжнародний туризм : навч. посіб. / Т.В. Божидарнік, Н.В. Божидарнік, Л.В. Савош. Київ : Центр навч. літ., 2012. 307 с.
9. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. URL: <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
10. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. URL: [http://www.iso.org/iso/iso\\_technical\\_committee?commid=375396](http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396).
11. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. К.: Кондор, 2019. - 230 с.
12. Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України 17 вересня 2014 р. No 847-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
13. Романова А.А. Туристична індустрія: стратегія розвитку та управління: монографія. Чернівці: видавець Брагинець О.В., 2018. 400 с.
14. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.
15. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. – 392 с.
16. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
17. Цина А.Ю. Основи охорони праці : підручник для студентів педагогічних ВНЗ. Полтава : ПНПУ, 2014. 383 с
18. Чорненька Н.В. Безпека туризму: навч. Посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.

### Допоміжна

1. Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 242 Туризм освітньо-професійної програми Туризм / Укладач: В.В. Левкулич – Ужгород, - ДВНЗ УжНУ. – 2021, - 28 с.
2. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2015.

3. Березівська О. Й., Березівський З. П. Стан і перспективи розвитку туристичної галузі у Львівській області. Аграрна економіка. 2021. Т. 14. № 1 – 2. С. 103 – 109
4. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320с.
5. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УлГТУ, 2019. –134 с.
6. Лушкін В.А., Торкатюк В.І., Коржик Б.М., Ачкасов А.Є., Ніколаєнко Л.Ф. Безпека життєдіяльності: навч. Посібник. Житомир, 2001. 671 с.
7. Таунсенл П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2019. – 160 с.
8. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2019. –174 с.
9. Яким Р.С. Безпека життєдіяльності : навч. посіб. Львів: Видавництво «Бескид Біт», 2005. 304 с.
10. Berezivska O. Y., Berezivskyu Z. P. Prospective ways of development of tourist and recreational potential of Lviv region, Ukraine. Scientific Papers Series “Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development”, 2021. Volume 21, Issue 3/2021. P. 199 – 204. (Web of Science).
11. 10. Berezivska O. Y., Berezivskyu Z. P. Trends of development of tourism and recreation industry of Lviv region International scientific journal «Grail of science». 2021. № 2–3. С. 63 – 64.

## 10. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Законодавчий портал Уряду України [zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua). - [Всі документи - Верховна Рада України](#)
2. <http://www.wttc.org/> - сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC)
3. <http://www.dffd.gov.ua/> – офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
4. <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
5. <http://prohotelia.com.ua> – сайт аналітичних публікацій по проблемам гостинності.
6. <http://www.rada.gov.ua> – Сервер Верховної Ради України.
7. <http://www.nau.kiev.ua> – Нормативні акти України.
8. <http://www.tourism.gov.ua/> - сайт Державної туристичної Адміністрації.
9. <http://www.ukrbiz.net>. – сайт Бізнес в Україні.
10. <http://www.nbu.gov.ua>. - сайт Наукова бібліотека ім.Вернадського.
11. [www.ebrd.com](http://www.ebrd.com) - Європейський банк реконструкції та розвитку.
12. [www.icps.kiev.ua](http://www.icps.kiev.ua) - Міжнародний центр перспективних досліджень.
13. [www.ics.org.ua](http://www.ics.org.ua)-Інститут конкурентного суспільства.
14. [www.invest.delovoy.com](http://www.invest.delovoy.com)-Інвестиційний експерт.
15. [www.mavica.ra](http://www.mavica.ra) - Багатомовний пошуковий каталог
16. <http://icps.com.ua/> – Міжнародний центр перспективних досліджень.

17. <https://www.wttc.org/> – Всесвітня рада з туризму та подорожей.
18. <http://www2.unwto.org/> – Всесвітня туристична організація.
19. <https://etc-corporate.org/> – Європейська туристична комісія.
20. <http://www.tau.org.ua/> – Туристична асоціація України.
21. <https://uata.com.ua/> – Українська Асоціація туристичних агенцій.
22. <http://altu.com.ua/Altu/About/> – Асоціація лідерів тур бізнесу України