**Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького**

**природничо - географічний факультет**

**кафедра туризму, соціально-економічної географії та краєзнавства**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва курсу** | Управління якістю туристичних послуг |
| **Викладачі** | Тарасова Ганна Олександрівна |
| **Профайл викладачів** | <http://geo.mdpu.org.ua/prirodnicho-geografichnij-fakultet/kafedra-turizmu-sotsialno-ekonomichn/sklad-kafedri-turizmu-sotsialno-ekonomichnoyi-geografiyi-ta-krayeznavstva/rybalchenko-nina-pavlivna/> |
| **Контактний тел.** | (0619) 44-04-27 |
| **E-mail:** | [tarasova.ganna@gmail.com](mailto:tarasova.ganna@gmail.com) |
| **Сторінка курсу в ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького** | <http://www.dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=3458> |
| **Консультації** | *Очні консультації:*  щосереди, згідно графіку роботи кафедри туризму, соціально-економічної географії та краєзнавства - обговорення питань для самопідготовки та презентацій.  *Онлайн-консультації:*  через систему ЦОДТ МДПУ ім. Б. Хмельницького. |

1. **АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ**

Навчальна дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» одна з обов’язкових дисциплін професійної підготовки здобувачів вищої освіти згідно з навчальним планом освітньої програми Туризм (освітній ступінь - магістр, спеціальність 242 Туризм). Предметом даного курсу є вивчення відносин, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи туристичних послуг.

Особлива увага присвячується практиці сучасних стратегій лідерства в якості, концепції TQM та особливостям оцінки і управління якістю в сфері туристичних послуг, а саме: управляння якістю туристичного продукту; умови створення якісного сервісу на туристичному підприємстві; розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи функціонування системи менеджменту якості на туристичному підприємстві; системи управління якістю на різних типах туристичних підприємств; управління якістю на різних етапах бізнес-процесів туристичного підприємства.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» реалізує завдання ОП 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. **МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ**

Метою курсу є формування системи теоретичних знань сучасного управлінського мислення та системи спеціальних 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.

Завдання курсу полягають у дослідженні:

* 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;
* розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

1. **ФОРМАТ КУРСУ**

Очний (offline) у вигляді лекційних та практичних занять.

Змішаний (blended) через систему Центру освітніх дистанційних технологій МДПУ імені Богдана Хмельницького.

1. **РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

ПРН1 - знати передові концепції, методологію та методи в галузі науково-дослідної та професійної діяльності в туризмі;

ПРН4 - планувати діяльність туристичного підприємства, координувати роботу його підрозділів, виконувати управлінські функції у межах підприємства;

ПРН7 - розробляти та впроваджувати новий туристичний продукт, оцінювати рівень його конкурентоспроможності;

ПРН8 - використовувати та впроваджувати інноваційні технології у поточну діяльність суб'єктів туристичного ринку, розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму;

ПРН14- здійснювати управління підприємством сфери туризму;

ПРН15- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

ПРН19 організовувати співпрацю з вітчизняними та іноземними контрагентами;

ПРН20 - виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики в туристичній сфері;

**5. Обсяг курсу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид заняття** | **лекції** | **практичні заняття** | **самостійна робота** |
| **Загальна кількість годин/кредитів 120/4** | **16** | **30** | **74** |

**6. Ознаки курсу**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рік викладання** | **семестр** | **спеціальність** | **Курс**,  **(рік навчання)** | **Нормативний\вибірковий** |
| **2019-2020** | **2** | **туризм** | **1** | **нормативний** |

**7. Технічне й програмне забезпечення /обладнання**

Технічне та мультимедійне обладнання, підручники, посібники, довідники, методичні рекомендації до практичних завдань, картографічне забезпечення (схеми, таблиці). Забезпечення доступу здобувачів вищої освіти до Інтернет-ресурсів.

**8. Політики курсу**

Політика академічної поведінки та етики:

* Відвідування лекційних занять і опрацювання їх матеріалів;
* Виконання завдань практичних занять і питань самостійної роботи;
* Виконання контрольно-модульних завдань.

**9. Схема курсу (загальна)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тиж. /**  **дата /**  **год** | **Тема. План** | **Форма діяльності (заняття)**  **/ Формат** | **Матеріали** | **Література**  **Ресурси в інтернеті** | **Завдання** | **Термін виконання** |
| **БЛОК 1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму** | | | | | | |
| Тиж. 1  2020 р.  12 год. | Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг  1. Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення.  2. Значення підвищення якості послуг для підприємств туріндустрії  3. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю  4. Петля якості послуги  5. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація | 1, 5, 6, 25,39 | Виявити роль підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії  та ознайомитись з нормативно-технічною та законодавчою базою розвитку управління її якістю. | перший періодичний контроль |
| Тиж.2  2020 р.  12 год. | Тема 2.Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг  1. Еволюція концепцій управління якістю  2. Суть концепції TQM  3. Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація,  відеоматеріали, схеми, таблиці, нормативно-правові документи | 1, 5, 6 | Проаналізувати вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг, скласти порівняльну характеристику розвитку теорії систем якостей за кордоном і в Україні | перший періодичний контроль |
| Тиж.3-4  2020 р.  12 год. | Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму  1. Значення послуг у системі якості  2. Поняття системи управління якістю туристичних послуг.  3. Структура, ключові аспекти, функції і завдання системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії  4. Порядок та етапи розробки системи якості | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація,  схеми, таблиці, нормативно-правові документи | 1, 7, 9 | Проаналізувати структуру, ключові аспекти, функції і завдання системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії та виявити їх значення | перший періодичний контроль |
| Тиж.4-5  2020 р.  14 год. | Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму  1. Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристичних послуг  2. Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг  3. Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення  4. Методи та форми управління якістю послуг в сфері туризму | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (4 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація,  відеоматеріали, схеми, таблиці, нормативно-правові документи | 1, 6, 7 ,9 | Ознайомитись зі структурою та особливостями механізму управління якістю туристичних послуг і надати пропозиції, щодо її удосконалення | перший періодичний контроль |
| Тиж.5-6  2020 р.  12 год | Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму  1. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг  2. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їх планування  3. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг  4. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (4 год.)  Самостійна робота (6 год.) | Презентація,  відеоматеріали, схеми, таблиці, нормативно-правові документи | 1, 4, 8 | Проаналізувати класифікацію витрат на управління якістю в туризмі та їх планування; дати оцінку економічної ефективності в управлінні якістю туристичних послуг | перший періодичний контроль |
| Тиж.7-8  2020 р.  12 год | Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг.  1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов’язаною з наданням туристичних послуг..  2. Основні методи контролю якості послуг.  3. Оцінювання якості послуг постачальником та споживачем туристичних послуг.  4. Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації. | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (4 год.)  Самостійна робота (6 год.) | Презентація,  відеоматеріали, схеми, таблиці, нормативно-правові документи | 1, 2, 7, 9 | Ознайомитись з органами контролю за підприємницькою діяльністю в сфері туристичних послуг | другий періодичний контроль |
| Тиж.9  2020 р.  12 год | Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг.  1. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг.  2. Становлення стандартизації та сертифікації туристичних послуг в Україні.  3. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація, схеми, таблиці, нормативно-правові документи |  | Пояснити необхідність застосування рівнів стандартизації (міжнародного, регіонального, національного). | другий періодичний контроль |
| Тиж. 10,17  2020 р.  12 год | Тема 8. Державна система стандартизації.  1. Суть і значення Державної системи стандартизації.  2. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.  3. Категорії, види та інформаційні показники стандартів. | Практичне заняття (4 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація,  схеми, таблиці, нормативно-правові документи |  | Ознайомитись з основами стандартизації у сфері туризму як найважливішим інструментом державного регулювання туристичної діяльності та захисту прав споживачів туристичних послуг. | другий періодичний контроль |
| Тиж.18  2020 р.  10 год | Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг.  1. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.  2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.  3. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.  4.Правила проведення обов’язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.  5. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії. | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (6 год.) | Презентація,  схеми, таблиці, нормативно-правові документи |  | Дати характеристику загальних положень сертифікації, як важливого елемента системи державного регулювання туризму, забезпечення безпеки туристичних послуг і найбільш визнаного в світі способу незалежного підтвердження (оцінки) їх відповідності щодо встановлених вимог. Визначити чи може добровільна сертифікація послуг замінити їх обов'язкову сертифікацію? | другий періодичний контроль |
| Тиж.19-20  2020р.  12 год. | Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму.  1.Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.  2.Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.  3. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.  4. Порядок видачі ліцензії.  5. Умови дії ліцензії.  6. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. | Практичне заняття (4 год.)  Самостійна робота (8 год.) | Презентація,  схеми, таблиці, нормативно-правові документи |  | Вивчити основні положення ліцензування як форми державного регулювання в туризмі. | другий періодичний контроль |

**10. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ**

**Методи контролю результатів навчання** поточний контроль здійснюється у формі усних відповідей на практичних заняттях; письмового експрес-контролю; тестових завдань; виконання творчих завдань; розв’язування ситуаційних задач; виконання індивідуальної семестрової роботи. Підсумковий контроль – у формі іспиту.

Система оцінювання результатів навчальних досягнень здобувачів вищої освіти на ОП Туризм базується на «Положенні про організацію освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького» (протокол від 20.09.2019 р. № 3) і «Положенні про бально-накопичувальну систему оцінювання навчальних досягнень» (від 28.11.2017 р., протокол №7), що затверджені Вченою радою МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Контроль за видами діяльності здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом поточного оцінювання знань (усні відповіді, тестові завдання, перевірка практичних завдань, самостійної роботи), періодичним контролем по тестах або контрольних робіт за матеріалами двох блоків. За результатами суми балів поточного оцінювання та двох періодичних контрольних робіт (ПКР) виставляється підсумкова оцінка за національною, 100-бальною шкалами і ЕСТS.

За семестр з курсу дисципліни проводяться два періодичні контролі (ПКР), результати яких є складовою результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): КТ = ПК + ПКР. 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 (Хср) за діяльність студента на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки (Хср) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: ПК = (Хср)∗20 / 5.

Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності студента на всіх заняттях Хср = 4.1 бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20 балів здійснюється так: ПК = 4.1∗20 / 5 = 4.1 \* 4 = 16.4 // 16 (балів). За періодичний контроль (ПКР) студентом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46 (балів).

Студент має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.

**Критерії оцінювання форма контролю – екзамен.**

Підсумковим контролем є екзамен (проводиться відповідно розкладу), на його складання надається 100 балів за відповіді на теоретичні питання (3 питання по 30 балів) і відповідей на тестові завдання (або задач, завдань іншого виду). Загальний рейтинг з дисципліни (ЗР) складається з суми балів (Е), отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки (ПО) та ділиться навпіл. ЗР = (ПО + Е) / 2

**Критерії оцінювання знань і вмінь студентів**

|  |  |
| --- | --- |
| Методи контролю результатів навчання | Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення |
| Усна відповідь на практичному занятті | 1-2 бали – за відповідь з принциповими помилками, що свідчать про нерозуміння студентом сутності питання,  3 бали – за відповідь з помітними помилками, вадами засвоєння, але такими, що не перешкоджають подальшому навчанню,  4 - за відповідь із незначними помилками,  5 – за повну відповідь, логічно виважену, правильну за змістом |
| Індивідуальне опитування, доповіді, презентації | 1-2 бали – за доповідь, що не розкриває змісту теми і містить суттєві помилки,  3 бали – за доповідь, що частково розкриває зміст теми з помітними помилками, але такими, що не перешкоджають усвідомленню суті питання,  4-5 балів – за достатньо повне розкриття змісту теми. |
| Компетентнісно-орієнтовані завдання | 1-2 бали – за виконання завдань із суттєвими помилками,  3 бали – за виконання завдань з помітними помилками, але такими, що не перешкоджають усвідомленню суті питання  4 бали – за достатньо повне виконання завдань із незначними помилками,  5 балів – за повне виконання завдань без помилок |

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оцінка за шкалою ECTS | Оцінка за бальною шкалою, що використовується в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького | Оцінка за національною шкалою |
| А | 90-100 | відмінно |
| В | 82-89 | добре |
| С | 74-81 |
| D | 64-73 | задовільно |
| E | 60-63 |
| FX | 0-59 | незадовільно з можливістю повторного складання |
| F | 1 | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

**11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

1. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник/ Н.Є. Кудла. – К. : Центр навчальної літ., 2015. – 328 с.
2. Про стандартизацію: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. - № 31. – С. 145.
3. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. - № 32. – С. 169.
4. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.
5. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
7. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 234 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457 с.

**Додаткова**

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
2. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01. 1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
3. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34с.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.
5. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
7. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.
8. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
9. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
10. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
11. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. - № 1. - С. 51-54.
12. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: ЦНЛ, 2005. - 339 с.
13. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. - М.: Экономика, 1988. -216 с.
14. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск: Новое знание, 2000. - 216 с.
15. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / JI.C. Кириченко, Н.В. Мережко. - К.: КНТЕУ, 2001. - 446 с.
16. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю.І. Койфман. - Л.-K., 1995. - 349 с.
17. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, H.A. Дробитько, О.С. Абрамова. - X.: ХНЭУ, 2004. - 255 с.
18. Ланциські С., Мрук X., Янушек X., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, X Мрук, X. Янушек. Я. Личак; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. - К.: КНТЕУ, 2006. - 288с.
19. Мазаракі A.A. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посібник / за ред. A.A. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2010. - 280 с.
20. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / A.A. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, A.B. Семенчик. - K.: Атака, 2007. - 584 с.
21. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. - Л.-К.: Вид. ТК, 1993.
22. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості / О.І. Момот. - K.: Центр навч. літ., 2007. - 368 с.\
23. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Для самостійного вивчення: навч. посіб. для студ. вищ. навч. заклад. / Г. В. Осовська, О. А. Косовський. – К.: Кондор, 2009. - 376 с.
24. Портер М. Конкуренция: пер. с англ. / М. Портер. - СПб.: Вильямс, 2003. - 495 с.
25. Пушкар М.Р. Менеджмент: теорія та практика: підручник для студ. вищ. навч. закл. / P.M. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль: Карт-бланш, 2005. - 486 с.
26. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - X.: Фактор, 2008. - 544 с.
27. Руководство по приминению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: пер. с англ. A.Л. Раскина. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. - 120 с.
28. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - T. 3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Основа, 1999. - 480 с.
29. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. - М.: Изд-во стандартов, 1994.
30. Скібіцька Л. I. Менеджмент: навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. - К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
31. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация: учеб. пособ. / B.Н. Спицнадель. - СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
32. Сучасні концепції менеджменту: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, III. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 533 с.
33. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К. /.КНТЕУ, 2006.-234 с.
34. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб./ В.Г. Топольник. – Львів: Магнолія 2006, 2012. – 328 с.
35. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва. - X.: ХНЕУ, 2009. - 240 с.
36. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. – С. 22 -25.

**13. Інформаційні ресурси в Інтернет**

1. http://novosti-turbiznesa.info/ - журнал «Новости турбизнеса» (Україна)

2. http://www.tourbusiness.ua/ - портал професіоналів турбізнесу (Україна)

3. http://utg.net.ua – Українська туристична газета

4. http://onejournal.ru/ - портал книг і статей про туризм

5. www.world-tourism.org - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації

6. www.travel.net – інформаційний портал з туризму

7. www.hotels.net - інформаційний портал про готелі та готельні мережі

8. www.rada.gov.ua – офіційний сайт Верховної Ради України

9. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України

10. www.greentour.com.ua - Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму

11. www.tourlib.net – туристична бібліотека