

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилішина Ірина ІВАЦІУК

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В. о. проректора з науково-педагогічної роботи Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.

*(Handwritten signature)*

Святослав ПИТЕЛЬ

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

**з навчальної дисципліни**

**«Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі»**

Ступінь вищої освіти „бакалавр”.

Галузь знань: 24 „Сфера обслуговування”

Спеціальність: 242 „Туризм”

*Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу*

Форма навчання	Курс	Семес тр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Екза мен
Денна		4	48	48	6	8	40	150	
Заочна			8	4		–	38	50	

Тернопіль – 2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (№ 9 від 26.05.2021 року).

Робочу програму склав:

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Микола ГОРОДЕЦЬКИЙ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри  
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛІ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 Туризм, протокол № 1 від .08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності  
к. е. наук, доцент



Володимир МАЗУР

# СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## “ Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі ”

### 1. Опис дисципліни “Управління якістю в туризмі”

Дисципліна - Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно- ресторанному сервісі	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 242 «Туризм»	нормативна дисципліна
Кількість залікових модулів – 4	Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки – 4 Семестр – 8
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти - бакалавр	Лекції – 48 год.
		Практичні заняття – 48 год.
		ІРС – 3 год.
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота – 96 год. Тренінг – 4 год. КПЗ – 5 год.
Тижневих годин – 10 ( з них аудиторних год.) – 3		Вид підсумкового контролю – залік (1 семестр)

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра спеціальності 242 «Туризм».

**Предметом** вивчення дисципліни є загальні закономірності, принципи формування, функціонування управління якістю у наданні туристичних послуг суб'єктами підприємницької діяльності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** Програма упорядкована відповідно до анотацій освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на знаннях таких нормативних дисциплін професійної та практичної підготовки як «Організація туристичної діяльності», «Економіка підприємства», «Менеджмент», «Стандартизація і сертифікація в туризмі».

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» є формування у студентів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах туристичної сфери, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

1.2. Основними **завданнями** вивчення навчальної дисципліни є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю;
- вивчення процесів системи управління якістю туристичних послуг;
- вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості туристичних послуг;
- вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності туристичних підприємств;
- вимірювання і оцінювання якості туристичних послуг;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в туризмі.
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;
- розгляд особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

### 1.3. Компетентості вивчення дисципліни.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

**знати:**

- значення та етапи формування управління якістю в системі загального менеджменту;
- моделі систем управління якістю;
- історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні;
- принципи управління якістю в туризмі;
- систему управління якістю; організацію і проведення сертифікації послуг;
- процес управління якістю на підприємствах сфери туризму;

- характеристику основних факторів, які впливають на якість туристичних послуг;
- роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості туристичних послуг;
- вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають туристичні послуги;
- методи моніторингу якості послуг під час їх надання;
- форми і види контролю якості послуг на підприємствах сфери туризму

**вміти:**

- виявляти чинники поліпшення якості послуг та забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю на рівні підприємства;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000;
- аналізувати нормативні документи щодо сертифікації систем якості в Україні;
- розробляти політику підприємства у сфері поліпшення якості.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» обумовлює формування компетенції щодо:

*отримання системних теоретичних знань про:*

- наукові засади управління якістю в туристичному бізнесі;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації туристичних послуг;

– механізм та процес управління якістю на підприємствах сфери туризму.

*набуття практичних навичок щодо:*

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю у діяльності підприємств сфери туризму;
- розроблення, впровадження та сертифікації систем якості у діяльності туристичних підприємств.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 години 5 кредити ECTS.

## **2.Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Тема 1. Стандартизація термінології та проблеми в галузі управління якістю**

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

Проблема якості продукції та надання послуг в сфері туризму. Значення та сутність управління якістю послуг. Якість та розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю в сфері туризму. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

### **Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю**

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

### **Тема 3. Базова концепція комплексного управління якістю (TQM) та система якості в стандартах ISO серії 9000**

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з

впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000 в сфері туризму. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

#### **Тема 4. Системи управління якістю та їх застосування**

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції та послуг в сфері туризму. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю послуг.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю в сфері туризму.

Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

#### **Тема 5. Сертифікація систем якості підприємства**

Основні принципи проведення сертифікації систем якості в сфері туризму. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні

#### **Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація**

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства в сфері туризму. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість в сфері туризму.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

## **Тема 7. Аудит якості та премії якості**

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання в сфері туризму.

Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Національні премії з

якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.



**Структура залікового кредиту дисципліни “Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі**

**4.1.Денна форма**

	<i>Кількість годин</i>			
	<b>Лекції</b>	<b>Практичні заняття</b>	<b>Індивідуальна робота</b>	<b>Самостійна робота</b>
<b>Змістовий модуль 1.</b>				
<b>Тема 1. Стандартизація термінології та проблеми в галузі управління якістю</b>	6	3	2	14
<b>Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю</b>	4	2		14
<b>Тема 3. Базова концепція комплексного управління якістю (TQM) та система якості в стандартах ISO серії 9000</b>	4	2		14
<b>Змістовий модуль 2.</b>				
<b>Тема 4. Системи управління якістю та їх застосування</b>	4	2	1	14
<b>Тема 5. Сертифікація систем якості підприємства</b>	4	2		14
<b>Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація</b>	4	2		14
<b>Тема 7. Аудит якості та премії якості</b>	4	2		14
<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>98</b>

**5. Програма дисципліни “Управління якістю в туризмі”**

**Тема 1. Стандартизація термінології та проблеми в галузі управління якістю**

1. Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності.
2. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007.
3. Системи управління якістю.
4. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.
5. Проблема якості продукції та надання послуг в сфері туризму.
6. Сучасний підхід до управління якістю в сфері туризму

**Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю**

1. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі.
2. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.
3. Досвід управління якістю в різних країнах світу.
4. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.

5.Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

### **Тема 3. Базова концепція комплексного управління якістю (TQM) та система якості в стандартах ISO серії 9000**

- 1.Основні елементи стратегії TQM.
- 2.Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.
- 3.Реалізація методів загального управління якістю в Україні.
- 4.Еволюція розвитку стандартів якості.

### **Тема 4. Системи управління якістю та їх застосування**

- 1.Системний підхід до проблеми управління якістю продукції та послуг в сфері туризму.
- 2.Моделі систем управління якістю.
- 3.Принципи та функції системи управління якістю послуг.
- 4.Комплексні системи управління якістю продукції.

### **Тема 5. Сертифікація систем якості підприємства**

- 1.Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.
- 2.Етапи проведення сертифікації системи якості.
- 3.Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.
- 4.Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.
- 5.Сертифікація систем якості в Україні.

### **Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація**

- 1.Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».
- 2.Структура прибутків та витрат.
- 3.Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість.

### **Тема 7. Аудит якості та премії якості**

- 1.Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості.
- 2.Причини мотивації проведення оцінки якості.
- 3.Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO.
- 4.Сертифікаційний та внутрішній аудити.
- 5.Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.
- 6.Національні премії з якості та їх критерії.

## **6. Тематика самостійної роботи студентів**

Самостійна робота студентів з дисципліни «Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» організовується за трьома формами:

1. обов'язкове виконання домашніх завдань по розв'язанню задач, яке контролюється викладачем при проведенні практичних занять.
2. обов'язкова підготовка реферату кожним студентом, які перевіряє викладач.
3. виконання групового проекту.

### **Пропонована тематика самостійного завдання**

1. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності на туристському ринку.
2. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.
3. Ключові аспекти системи управління якістю туристських послуг.
4. Процеси управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку туристських послуг.
5. Управління якістю на стадії розробки та впровадження туристського продукту.
6. Аналіз якості туристських послуг і процеси системи управління їх якістю.
7. Провести експертну кваліфікації якості персоналу та надати рекомендації щодо вибору претендента на керівну посаду туристичного підприємства.
8. Організація процесу виробництва туристичних послуг. Визначення експертним методом коефіцієнта вагомості показників якості складових розробленого нового виду туру.
9. Порядок і правила сертифікації послуг підприємств у сфері туризму.
10. Порядок ліцензування підприємств сфери туризму.
11. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки туристських послуг.

### **7. Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ)**

КПЗ з дисципліни “Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі” виконується самостійно кожним студентом на основі отриманих теоретичних та практичних навичок та самостійно опрацьованого матеріалу. Варіант КПЗ обирається згідно порядкового номера прізвища студента у журналі групи.

Метою виконання КПЗ є оволодіння навичками теоретичного обґрунтування та практичного застосування механізмів та інструментів менеджменту для прийняття рішень в умовах ринкового середовища. КПЗ оформлюється у відповідності з встановленими вимогами. При виконанні та оформленні КПЗ студент може використовувати комп'ютерну техніку, зокрема Microsoft Excel, Microsoft Word.

### **8. Методи навчання**

У навчальному процесі застосовуються: лекції, в тому числі з використанням мультимедіапроектора та інших ТЗН; практичні заняття, в тому числі у комп'ютерному класі; індивідуальні заняття; виконання розрахунково-графічних

завдань під керівництвом викладача та самостійно; робота в Інтернет; виконання контрольної роботи .

### 9. Методи оцінювання

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування по кожному змістовному модулю;
- оцінювання ректорської роботи;
- оцінювання виконання КППЗ;
- підсумковий екзамен.

### 10. Організація і проведення тренінгу

Тема: Розробка плану заходів з управління якістю в туризмі:

1.Провести оцінку якості туристичної послуги (на вибір).

2.Представити результати проведеного тренінгу у вигляді невеликого групового

звіту.

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська робота) конт.	Заліковий модуль 3(КППЗ, враховуючи опитування)	Заліковий модуль 4 (письмовий іспит)
20%	20%	20%	40%
Тиждень 7	Тиждень 15	Тиждень 17	

**Шкала оцінювання:**

За шкалою Університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	<b>A</b> (відмінно)
85-89	добре	<b>B</b> (дуже добре)
75–84		<b>C</b> (добре)
65–74	задовільно	<b>D</b> (задовільно)
60-64		<b>E</b> (достатньо)
35–59	незадовільно	<b>FX</b> (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		<b>F</b> (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

### 10. Перелік наочних матеріалів та методичних вказівок

№	Найменування	Номер теми
1.	Електронний варіант лекцій	1-6
2	Індивідуальні завдання для самостійного виконання (електронний варіант)	2-6

## 11. ЛІТЕРАТУРА

### Базова

1. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник /Н.Є. Кудла. – К. : Знання, 2021. – 343 с.
2. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник/ Н.Є. Кудла. - – К. : Центр навчальної літ., 2019. – 328 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 368 с.

4. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. -2021.-№32.-С. 169.
5. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 31. -С.145.
6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : підручник - К. : Центр учбової літератури, 2019 — 672 с.
7. Ткаченко Т.І. Стандартизація і сертифікація туристичних послуг : опорний конспект лекцій - К. : КНТЕУ, 2019. – 76 с.
8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В.Г. Топольник. – Львів : Магнолія-2018,– 328 с.
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2007. -457 с. 10. Шуляр Р.В. Управління якістю : навч. посіб. / Р.В. Шуляр, Н.В. Шуляр. – Львів : НУ «Львівська політехніка», 2019. – 160 с.

#### *Допоміжна*

1. Бедрадiна Г. К. Місце оцінювання в системі управління якістю на туристичних підприємствах / Г.К.Бедрадiна // Економіка та суспільство. 2019. -№ 5. - С. 130–136.
2. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М.Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2018. - 174 с.
3. Глушко В. Просування туристичних послуг. Науковий журнал київського національного торговельно-економічного університету / В.Глушко. – Київ, 2018. № 1. – С. 86–96.
4. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2019. -№ 1 . -С. 51-54
5. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
6. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
7. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 44 с.
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.
8. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2018.
9. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2018.
10. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. -К.: Держспоживстандарт України, 2018.

11. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний - К.: ЦНЛ, 2018. - 339с.
12. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч.посіб / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко - К. : КНТЕУ, 2021 . - 446 с.
13. Ковешніков В. С., Ковешнікова О. В Основи проектування туристично-рекреаційних комплексів: Навч. посіб. 2-ге вид / В.С.Ковешніков, О.В. Ковешнікова. – Київ: Видавництво Ліра-К, 2018. - 288 с.
14. Корпоративні структури в національній інноваційній системі України / За ред. д-ра екон. наук Л. І. Федулової. – К.: Вид-во УкрІНТЕІ, 2017. – 812 с.
15. Кривоберець М. М. Інструменти підвищення якості туристичних послуг / М. М. Кривоберець // Електронний журнал «Ефективна економіка». – № 1, 2017. – С. 11-19.
16. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник / Н.Є. Кудла. –Київ: Центр учбової літератури, 2019. - 328 с.
17. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х Мрук, Х. Янушек, Я Личак; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. -К. : КНТЕУ, 2020.-288с.
18. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К.: Знання, 2020 – 661 с.
19. Нездоймінов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку: методологічний аспект та практичний досвід / С.Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2019. - 304 с.
20. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання п'яте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. – Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2021. - 320 с.
21. Пустовіт О. Г., Пустовіт Є.В. Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях. Збірник наукових праць одеського національного морського університету. – Одеса, 2020. №. 1. – С. 115-126.
22. Скопа О. О. Інформаційні технології у професійній діяльності фахівця [Текст] / О. О. Скопа // Наукові праці УДАЗ. — 2019. – 40 с.
23. Стоян К. С., Широка В. В. Теоретичні засади вдосконалення бізнес-моделі туристичного підприємства. Електронне наукове фахове видання. Ефективна економіка. Київ, 2019. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2019\\_1\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_1_4)
24. Федорченко В. К. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг: навч. посіб. / В. К. Федорченко, І. М. Мініч. – К.: Логос, 2019. – 76 с.
25. Федорченко В. К. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг: навч. посіб. / В. К. Федорченко, І. М. Мініч. – К.: Логос, 2019. – 76 с.
26. Феномен туризму: розмаїття сенсів: монографія / за ред.: О. О. Красноруцького, Н. І. Моїсєєвої. – Харків: Стильна типографія, 2019. – 252 с.
27. Чорна Н. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування // Економіка та суспільство. 2021. – випуск № 29.

28. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х. : ХНЕУ, 2019 . - 240 с.