

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО  
Кафедра економіки і бізнесу**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. зав. кафедри, к.е.н., доцент



Лариса БОЛТЯНСЬКА  
«31» серпня 2022р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

***«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»***

для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр»  
зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП «Туризм»  
(на основі ступеня вищої освіти «Бакалавр»)  
факультет економіки та бізнес

2022 – 2023 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр» зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПІ «Туризм» (на основі ступеня вищої освіти «Бакалавр»). Запоріжжя, ТДАТУ, 2022 - 13 с.

Розробник: Валентина Демко, к.е.н., доцент



Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Економіка і бізнес»

Протокол від «31» серпня 2022 року № 1

В.о.завідувача кафедри економіки і бізнесу



Лариса БОЛТЯНСЬКА

«31» серпня 2022р.

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПІ Туризм (на основі ступеня вищої освіти «Бакалавр»)

Протокол від « 02» вересня 2022 року № 1



Голова Анна КОСТЯКОВА

« 02» вересня 2022 року

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		<b>денна форма навчання</b>	
Кількість кредитів <b>8</b>	Галузь знань: <b><u>24 «Сфера обслуговування»</u></b> (шифр і назва)	<b>Обов'язкова</b>	
Загальна кількість годин – <b>240</b>	Спеціальність:  <b><u>242 «Туризм»</u></b>	Курс	Семестр
Змістових модулів – <b>2</b>		1-й	1-й
Тижневе навантаження: Аудиторних занять – <b>4 год.</b> Самостійної роботи студента – <b>8 год.</b>	Ступінь вищої освіти:  <b><u>«Магістр»</u></b>	<b>Вид занять</b>	<b>Кількість годин</b>
		Лекції	<b>20 год.</b>
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	<b>30 год.</b>
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	<b>190 год.</b>
		<b>Форма контролю: <u>екзамен</u></b>	

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління якістю в туризмі» спрямована на формування у здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти загальних та фахових компетентностей щодо системи знань про управління якістю в туризмі, а також практичних навичок в сфері управління якістю туристичних послуг. Дисципліна спрямована на вивчення основних понять та категорій управління якістю в туризмі; визначення основних компонентів безпеки, стандартизації та сертифікації в туризмі, вивчення стандартів якості в туризмі; вивченню сутності та змісту управління якістю послуг; визначення концепції управління якістю в туризмі, інноваційних підходів до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM; вивчення методів, технологій та інструментарію управління якістю в туризмі; системи, стандарти та аудит управління якістю в туризмі.

**Метою вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі» є** сформуванню у здобувачів вищої освіти комплексної системи знань з теорії та методології управління якістю туристичних послуг, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів туризму, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю в сфері туризму.

**Завдання вивчення дисципліни:**

- засвоєння загальної термінології, особливостей та ознак якості в туризмі;

- визначення якості в контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів безпеки, стандартизації та сертифікації в туризмі;
- вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю в туризмі для подальшого його розвитку;
- створення і впровадження моделей та інструментів управління якістю в туристичних дестинаціях;
- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості туристичних послуг;
- правила розроблення систем управління якістю туристичних послуг: механізм управління, принципи та функції систем, система - якості товарів та послуг у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;
- опанування туристичних проблем якості;
- організація контролю якості туристських послуг.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні:

**Об'єктом вивчення дисципліни** «Управління якістю в туризмі» є системи управління якістю підприємств туристичної індустрії.

**Предметом вивчення дисципліни** є організація та управління якістю наданих послуг в діяльності туристичних підприємств

Освітня компонента забезпечує набуття здобувачами ВО:

- Загальних компетентностей:

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 6.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

- Спеціальних (фахових) компетентностей:

ФК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях

ФК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду

ФК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

ФК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації

ФК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

- Програмних результатів навчання:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку

РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

РН 14. Оцінювати вплив макросередовища на розвиток суб'єктів індустрії туризму та застосовувати творчий підхід до вдосконалення туристичного продукту, управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

soft skills

- уміння проявляти критичне, самокритичне, креативне мислення;
- уміння презентувати інформацію та прилюдно виступати;
- уміння аналізувати ситуацію, планувати процес, приймати рішення;
- здатність спілкуватися, відстоювати позицію, управляти командою;
- здатність демонструвати навички самостійної роботи.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Змістовий модуль 1. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ. КОНЦЕПЦІЇ, МЕТОДИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ.**

##### **Тема 1: Основи управління якістю в туризмі**

1.1. Загальне уявлення про якість

1.2. Багатогранність якості. Переваги забезпечення якості

1.3. Особливості та ознаки якості в туризмі

*Література: [1, 2, 4, 6, 10, 18]*

##### **Тема 2: Безпека, стандартизація та сертифікація в туризмі. Стандарти якості в туризмі**

2.1. Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів

2.2 Безпека в туризмі

2.3 Якість та споживач

2.4 Стандартизація та сертифікація в туризмі. Стандарти якості в туризмі.

Категоризація

*Література: [1, 2, 11, 17]*

##### **Тема 3: Менеджмент якості в туризмі.**

3.1. Сутність та зміст управління якістю послуг

- 3.2. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу
- 3.3. Модель та особливості управління якістю в туристичних дестинаціях.
- 3.4. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика
- 3.5. Міжнародний досвід управління якістю послуг (японський, американський та європейський)

*Література:* [1-3, 11, 15,16]

#### **Тема 4: Концепція управління якістю в туризмі**

- 4.1. Сутність та основні положення концепції TQM.
- 4.2. Системи та концепції TQM, що базуються на моделях ділової досконалості
- 4.3. Інноваційні підходи до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM

4.4. Реалізація інноваційних концепцій TQM в туризмі

4.1. Сутність та основні положення концепції TQM.

*Література:* [1, 2, 11-13, 17]

#### **Тема 5: Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі**

- 5.1. Статистичні методи управління
- 5.2. Методологія «Будинку якості. Методи проектування якості
- 5.3. Оцінювання якості послуг в туризмі
- 5.4 Економіка якості в туризмі

*Література:* [1,2, 11- 13,16]

### **Змістовий модуль 2. СИСТЕМИ, СТАНДАРТИ ТА АУДИТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ**

#### **Тема 6: Організація контролю якості туристських послуг**

- 6.1 Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристських послуг
- 6.2 Державний контроль за якістю туристських послуг
- 6.3 Система контролю якості на туристському підприємстві

*Література:* [1,2, 5, 13, 17, 20]

#### **Тема 7: Державна система стандартизації**

- 7.1 Сутність і значення Державної системи стандартизації
- 7.2 Сутність уніфікації, агрегування, типізація, спеціалізації, взаємозамінності

7.3 Вітчизняні системи стандартів

7.4 Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизації

7.5 Порядок проведення робіт з національної стандартизації

7.6 Загальні вимоги до стандартів

7.7 Категорії та різновиди стандартів

7.8. Органи стандартизації в Україні в галузі туризму

*Література:* [1 ,2, 11, 15-17]

## **Тема 8: Сертифікація послуг в сфері туризму**

8.1 Головні принципи та загальні правила сертифікації

8.2 Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності

8.3 Державне значення робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації

8.4 Органи з сертифікації та їхні функції

8.5 Сертифікація продукції, робіт, послуг

8.6 Схеми сертифікації продукції

8.7 Сертифікація систем управління якістю

8.8 Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії

8.9 Правила та порядок проведення сертифікації послуг у сфері туризму

*Література: [1,2, 7, 8]*

## **Тема 9: Ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму**

9.1 Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють

9.2 Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування

9.3 Умови ліцензування діяльності туристських підприємств

9.4 Порядок виконання робіт з ліцензування

9.5 Оформлення нової ліцензії та її копії

9.6 Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії

9.7 Видача дубліката ліцензії

9.8 Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії

9.9 Контроль за дотриманням ліцензійних умов

*Література: [1,2, 8, 9, 17]*

## **Тема 10. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості**

10.1 Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат.

10.2 Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”.

10.3 Практичне використання аналізу витрат на якість товарів.

10.4 Економічна ефективність підвищення якості продукції.

10.5 Правові основи управління якістю продукції.

10.6 Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом.

10.7 Внутрішні та зовнішні аудити в туризмі.

10.8 Об’єкти аудиту якості в туризмі. Схеми аудиту якості системи.

10.9 Аудит якості туристичних послуг.

*Література: [1,2, 7, 8, 13,17, 20]*

#### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лж.	лаб.	пр.	СРС	
<b>Змістовий модуль 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ В УКРАЇНІ</b>							
<b>1</b>	<b>Лекція 1</b>	Тема 1. Основи управління якістю в туризмі.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 1	ПР 1. Основи управління якістю в туризмі	-	-	<b>2</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 1. Основи управління якістю в туризмі	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Лекція 2</b>	Тема 2. Безпека, стандартизація та сертифікація в туризмі. Стандарти якості в туризмі.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 2	ПР 2. Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів	-	-	<b>4</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 2. Стандарти якості в туризмі.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Лекція 3</b>	Тема 3. Менеджмент якості в туризмі.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 3	ПР 3. Менеджмент якості в туризмі: еволюція теорій та концепцій.	-	-	<b>2</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 3. Менеджмент якості в туризмі: еволюція теорій та концепцій.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Лекція 4</b>	Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 4	ПЗ 4. Міжнародний досвід управління якістю	-	-	<b>4</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Лекція 5</b>	Тема 5. Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 5	ПР 5. Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі.	-	-	<b>3</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 5. Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>6, 7</b>	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I	-	-	-	<b>20</b>	-
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовим модулем I	-	-	-	-	<b>10</b>
<b>Всього за змістовий модуль 1 – 120 год.</b>			<b>10</b>	-	<b>15</b>	<b>95</b>	<b>35</b>
<b>Змістовий модуль 2. ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ</b>							
<b>8</b>	<b>Лекція 6</b>	Тема 6. Організація контролю якості туристських послуг.	<b>2</b>	-	-	-	-



	Практичне заняття 6	ПР 6. Оцінка якості туристських послуг за допомогою соціологічного опитування шляхом анкетування споживачів	-	-	<b>3</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 6. Організація контролю якості туристських послуг.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>9</b>	<b>Лекція 7</b>	Тема 7. Державна система стандартизації.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 7	ПР 7. Комплексне оцінювання задоволеності клієнтів туристським сервісом	-	-	<b>2</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 7. Державна система стандартизації.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>10</b>	<b>Лекція 8</b>	Тема 8. Сертифікація послуг в сфері туризму	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 8	ПЗ 8. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	-	-	<b>4</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 8. Сертифікація послуг в сфері туризму	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>11</b>	<b>Лекція 9</b>	Тема 9. Ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 9	ПЗ 9. Кількісна оцінка ефективності функціонування системи якості за допомогою методу експертних оцінок	-	-	<b>2</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 9. Ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>12</b>	<b>Лекція 10</b>	Тема 10. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості.	<b>2</b>	-	-	-	-
	Практичне заняття 10	ПЗ 10. Оцінювання якості туристських послуг за методикою Кедотта – Терджена	-	-	<b>4</b>	-	<b>3</b>
	Самостійна робота	Тема 10. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості.	-	-	-	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>13, 14</b>	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I	-	-	-	<b>20</b>	-
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовим модулем I	-	-	-	-	<b>10</b>
<b>Всього за змістовий модуль 2 – 120 год.</b>			<b>10</b>	-	<b>15</b>	<b>95</b>	<b>35</b>
<b>Екзамен</b>							<b>30</b>
<b>Всього з навчальної дисципліни – 240 год.</b>							<b>100</b>

## 5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ

### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I

1. Загальне уявлення про якість
2. Багатогранність якості. Переваги забезпечення якості
3. Особливості та ознаки якості в туризмі

4. Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів
5. Безпека в туризмі
6. Якість та споживач
7. Сутність та зміст управління якістю послуг
8. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу
9. Модель та особливості управління якістю в туристичних дестинаціях.
10. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика
11. Міжнародний досвід управління якістю послуг (японський, американський та європейський)
12. *Сутність та основні положення концепції TQM.*
13. *Системи та концепції TQM, що базуються на моделях ділової досконалості*
14. *Інноваційні підходи до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM*
15. *Реалізація інноваційних концепцій TQM в туризмі*
16. Статистичні методи управління
17. Методологія «Будинку якості. Методи проектування якості
18. Оцінювання якості послуг в туризмі
19. Економіка якості в туризмі
20. Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристських послуг
21. Державний контроль за якістю туристських послуг
22. Система контролю якості на туристському підприємстві
23. Сутність і значення Державної системи стандартизації
24. Сутність уніфікації, агрегування, типізація, спеціалізації, взаємозамінності
25. Вітчизняні системи стандартів
26. Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизації
27. Порядок проведення робіт з національної стандартизації
28. Загальні вимоги до стандартів
29. Категорії та різновиди стандартів
30. Органи стандартизації в Україні в галузі туризму
31. Головні принципи та загальні правила сертифікації
32. Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності
33. Державне значення робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації
34. Органи з сертифікації та їхні функції
35. Сертифікація продукції, робіт, послуг

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II**

36. Схеми сертифікації продукції
37. Сертифікація систем управління якістю
38. Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії
39. Правила та порядок проведення сертифікації послуг у сфері туризму
40. Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють

41. Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування
42. Умови ліцензування діяльності туристських підприємств
43. Порядок виконання робіт з ліцензування
44. Оформлення нової ліцензії та її копії
45. Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії
46. Видача дубліката ліцензії
47. Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії
48. Контроль за дотриманням ліцензійних умов
49. Історичний огляд понять: стандартизація, стандарт, сертифікація, сертифікат
50. Сутність, головні цілі і завдання стандартизації.
51. Головна мета та походження слова «сертифікація», суть та значення сертифікату відповідності.
52. Цілі та завдання міжнародних організацій зі стандартизації.
53. Провідні міжнародні організації зі стандартизації.
54. Міжнародна та Європейська діяльність зі стандартизації (ISO): історичне значення, цілі та завдання.
55. Україна та міжнародна організація зі стандартизації: історичний досвід співпраці та сучасний стан розвитку.
56. Національна система стандартизації: історична еволюція розвитку та сучасний стан.
57. Міжнародні стандарти в сфері туризму серії ISO 9000 та 10000: мета, цілі, головні завдання.
58. Значення технічного комітету у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) для сфери туризму.
59. Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат.
60. Окупність витрат на якість товарів.
61. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”.
62. Практичне використання аналізу витрат на якість товарів.
63. Економічна ефективність підвищення якості продукції.
64. Правові основи управління якістю продукції.
65. Призначення та види аудиту якості.
66. Різниця між контролем та аудитом.
67. Внутрішні та зовнішні аудити в туризмі.
68. Об’єкти аудиту якості в туризмі.
69. Схема аудиту якості системи.
70. Аудит якості туристичних послуг.

## **6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

### **Базова:**

1. Конституція (Основний закон) України від 28.06.1996 р. №254 к/96 – ВР. – К. : Преса України, 1997. с. 80.
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. – К.: Парламентське видавництво, 2003 с. 192.

3. Господарське законодавство України: збірник офіційних текстів законів станом на 5 березня 2012 р. – К. : ЦУЛ, 2012. – 680 с.

4. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О. В. Абрамова // Бізнесінформ. – 2011. – №6. – С. 82-85

5. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б. Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. с. 174.

6. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №3. – С. 79-87.

7. Григораш О. М. Стратегічне управління товарним асортиментом та якістю товарів в системі споживчої кооперації України : автореф. дис. ... канд. економ. наук: 08.00.04 / Григораш Олег Миколайович; Полтав. університетт спожив. кооп. України. – П., 2009. – 207 с.

8. Демко В.С. Застосування інноваційних інтелектуальних систем прийняття рішень в туризмі. Вісник ЧНУ ім. Б. Хмельницького. Серія «Економічні науки». 2022. Том 26. № 1–2. с. 104-113 <https://econom-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/4664/4921>

9. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. с. 28.

10. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. с. 34.

11. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001». - Ют Держстандарт України, 2001. с. 26.

12. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.

13. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.

14. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.

15. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. с. 27.

16. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. с. 23.

17. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147

18. Пафель Р. Регулювання безпечності споживання продукції на основі нормативноправових актів України / Р. Пафель, Т. Сікора // Організація і управління. – 2012. – № 4 [118]. – С. 8-12.

19. Trusova, N., Krasnodied, T., Demko, V., Zakharchenko, O., Morozova, O., & Katsemir, Y. Guarantee of safe innovative development of the tourist industry of Ukraine. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 41(2), 2022 p. 422–432. <https://doi.org/10.30892/gtg.41212-846>

20. Trusova, N.V., Cherniavska, T.A., Pasiaka, S.R., Hranovska, V.Hr., Prystemskyi, O.S., & Demko, V.S. Innovative clustering of the region in the context of increasing competitive positions of the enterprises of the tourist-recreational destination. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 31(3), 2020, pp. 1126–1134.

#### **Допоміжна:**

Нормативно-правове забезпечення в галузі туристичної діяльності, періодичні видання, матеріали науково-практичних конференцій, монографії, статистичні довідники та ін.

### **7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. Освітній портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри ЕБ
4. Сайт кафедри ЕІБ <http://www.tsatu.edu.ua/et/>
5. Джерела Інтернет