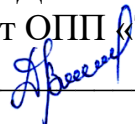
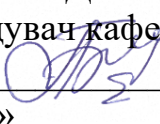


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО
Кафедра економіки і бізнесу

ПОГОДЖЕНО

Гарант ОПП «Туризм»
доц.  Валентина Демко
«__» _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ЕМ
доц.  Лариса Болтянська
«__» _____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»

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

2023 – 2024 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр» зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» за ОПП «Туризм» (на основі ступеня вищої освіти «Бакалавр»). Запоріжжя, ТДАТУ, 2023 - 13 с.

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



Робоча програма затверджена на засіданні кафедри економіки і бізнесу

Протокол №1 від «30» серпня 2023 року

Завідувач кафедри економіки і бізнесу,

доц.  Лариса Болтянська

«30» серпня 2023 р.

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

Протокол №1 від «31» серпня 2023 року

Голова доц. _____ Юлія Вороніна

«31» серпня 2023 року

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів 6	Галузь знань: <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Загальна кількість годин – 180	Спеціальність: <u>242 «Туризм і рекреація»</u>	Курс	Семестр
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Тижневе навантаження: Аудиторних занять – 4 год. Самостійної роботи студента – 8 год.	Ступінь вищої освіти: <u>«Магістр»</u>	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	16 год.
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	16 год.
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	148 год.
		Форма контролю: <u>екзамен</u>	

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 сформувати 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:

- Інтегральну компетентність: здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

- 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:

PH1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

PH6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку

PH8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів

PH10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

PH12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

PH 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.

Міждисциплінарні зв'язки з урахуванням структурно-логічної схеми ОПП «Туризм».

Перелік навчальних дисциплін, знання з яких потрібні для вивчення освітньої компоненти «Управління якістю в туризмі»: «Державне та регіональне управління».

Перелік навчальних дисциплін, вивчення яких у подальшому базується на матеріалі освітньої компоненти «Управління якістю в туризмі»: «Туризмологія».

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, 2, 4, 6, 10, 18]

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

Тема 2: Стандарти якості в туризмі [1, 2, 11, 17]

Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів. Безпека в туризмі. Якість та споживач. Стандарти якості в туризмі. Категоризація

Тема 3: Менеджмент якості в туризмі. [1-3, 11, 15,16]

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

Тема 4: Концепція, методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі [1, 2, 11-13, 16, 17]

Сутність та основні положення концепції TQM. Системи та концепції TQM, що базуються на моделях ділової досконалості. Інноваційні підходи до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM. Реалізація інноваційних концепцій TQM в туризмі. Сутність та основні положення концепції TQM. Статистичні методи управління. Методологія «Будинку якості». Методи проектування якості. Оцінювання якості послуг в туризмі. Економіка якості в туризмі

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

Тема 5: Організація контролю якості туристських послуг [1,2, 5, 13, 17, 20]

Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристських послуг. Державний контроль за якістю туристських послуг. Система контролю якості на туристському підприємстві.

Тема 6: Державна система стандартизації [1, 2, 11, 15-17]

Сутність і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, типізація, спеціалізації, взаємозамінності. Вітчизняні системи стандартів. Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизації. Порядок проведення робіт з національної стандартизації. Загальні вимоги до стандартів. Категорії та різновиди стандартів. Органи стандартизації в Україні в галузі туризму.

Тема 7: Сертифікація послуг в сфері туризму. Ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму [1,2, 7, 8, 9, 17]

Головні принципи та загальні правила сертифікації. Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності. Державне значення робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації. Органи з сертифікації та їхні функції. Сертифікація продукції, робіт, послуг. Схеми сертифікації продукції. Сертифікація систем управління якістю. Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії. Правила та порядок проведення сертифікації послуг у сфері туризму. Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють. Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування діяльності туристських підприємств. Порядок виконання робіт з ліцензування. Оформлення нової ліцензії та її копії. Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії. Видача дублікату ліцензії. Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії. Контроль за дотриманням ліцензійних умов

Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості [1,2, 7, 8, 13,17, 20]

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”. Практичне використання аналізу витрат на якість товарів. Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції. Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом. Внутрішні та зовнішні аудити в туризмі. Об’єкти аудиту якості в туризмі. Схема аудиту якості системи. Аудит якості туристичних послуг.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			лк.	лаб.	пр.	СРС	
Змістовий модуль 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ В УКРАЇНІ							
1	Лекція 1	Тема 1. Основи управління якістю в туризмі.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 1	ПР 1. Основи управління якістю в туризмі	-	-	2	-	4
	Самостійна робота	Тема 1. Основи управління якістю в туризмі	-	-	-	14	2
2	Лекція 2	Тема 2. Стандарти якості в туризмі.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 2	ПР 2. Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота	Тема 2. Стандартизація та сертифікація в туризмі.	-	-	-	14	2
3	Лекція 3	Тема 3. Менеджмент якості в туризмі.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 3	ПР 3. Менеджмент якості в туризмі: еволюція теорій та концепцій.	-	-	2	-	4
	Самостійна робота	Тема 3. Менеджмент якості в туризмі: еволюція теорій та концепцій.	-	-	-	14	2
4	Лекція 4	Тема 4. Концепція, методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 4	ПЗ 4. Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі.	-	-	2	-	5
	Самостійна робота	Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі.	-	-	-	14	2
5, 6	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I	-	-	-	18	-

	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовим модулем I	-	-	-	-	10
Всього за змістовий модуль 1 – 90 год.			8	-	8	74	35
Змістовий модуль 2. ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ							
7	Лекція 5	Тема 5. Організація контролю якості туристських послуг.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 5	ПР 5. Оцінка якості туристських послуг за допомогою соціологічного опитування шляхом анкетування споживачів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота	Тема 5. Організація контролю якості туристських послуг.	-	-	-	14	2
8	Лекція 6	Тема 6. Державна система стандартизації.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 6	ПР 6. Комплексне оцінювання задоволеності клієнтів туристським сервісом	-	-	2	-	4
	Самостійна робота	Тема 6. Державна система стандартизації.	-	-	-	14	2
9	Лекція 7	Тема 7. Сертифікація послуг в сфері туризму. Ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 7	ПЗ 7. Кількісна оцінка ефективності функціонування системи якості за допомогою методу експертних оцінок	-	-	2	-	5
	Самостійна робота	Тема 7. Сертифікація послуг та ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму	-	-	-	14	2
10	Лекція 8	Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 8	ПЗ 8. Оцінювання якості туристських послуг за методикою Кедотта – Терджена	-	-	2	-	4
	Самостійна робота	Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості.	-	-	-	14	2
11, 12	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК II	-	-	-	18	-
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовим модулем II	-	-	-	-	10
Всього за змістовий модуль 2 – 90 год.			8	-	8	74	35
Екзамен							30
Всього з навчальної дисципліни – 180 год.							100

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 DESTINAЦІЯХ.
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 дублікату 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. Схеми аудиту якості системи.
70. Аудит якості туристичних послуг.

6 МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Методи навчання, які використовуються в процесі проведення лекційних та практичних занять з навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі»: лекції з використанням мультимедійних презентацій, відеоматеріалів та інтерактивних методів для дистанційного викладання освітнього компонента, робота індивідуальна та в групах, розв'язування ситуаційних завдань, задач та практичних кейсів, робота з законодавчою, нормативною та навчально-методичною літературою, консультації, самостійна робота.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О. В. Абрамова // Бізнесінформ. – 2011. – №6. – С. 82-85
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б ездодна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. с. 174.
3. 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>
4. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147
5. Пафель Р. Регулювання безпечності споживання продукції на основі нормативноправових актів України / Р. Пафель, Т. Сікора // Організація і управління. – 2012. – № 4 [118]. – С. 8-12.

Допоміжна:

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. 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.
5. 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.
6. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. с. 28.
7. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. с. 34.

8. 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.

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

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

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

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

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

14. 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>

15. Trusova, N.V., Cherniavska, T.A., Pasiieka, 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.

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