

Затверджено
Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року № 152-н

Форма № П-2.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор ПУЕТ

Робоча навчальна програма
з навчальної дисципліни
«Управління якістю туристичних послуг»

для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

**Факультету харчових технологій, готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу**

Робоча навчальна програма з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для студентів 5 курсу спеціальності 242 «Туризм», 10 семестр 2016-2017 н.р.

Укладач: Карпенко Н.М. – доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Робоча навчальна програма обговорена і схвалена на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу

СХВАЛЕНО

Голова науково-методичної групи зі спеціальності 242 «Туризм»

ПОГОДЖЕНО

Методист науково-навчального центру

Зміст

Вступ	3
Розділ 1. Загальна характеристика дисципліни	4
Розділ 2. Робочий графік навчальної дисципліни на семестр	5
Розділ 3. Тематичний план навчальної дисципліни з розподілом навчального часу за видами навчальних занять (<i>денна форма навчання</i>)	6
Розділ 3. Тематичний план навчальної дисципліни з розподілом навчального часу за видами навчальних занять (<i>заочна форма навчання</i>)	7
Розділ 4. Технологічна карта тематичного плану дисципліни (<i>денна форма навчання</i>)	8
Розділ 4. Технологічна карта тематичного плану дисципліни (<i>заочна форма навчання</i>)	8
Розділ 5. Самостійна робота студентів	11
Розділ 6. Методики активізації процесу навчання	11
Розділ 7. Системи поточного та підсумкового контролю	11
Розділ 8. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки навчального процесу	12
Розділ 9. Інформаційно-методичне забезпечення	13

Вступ

Метою дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування у майбутніх магістрів з туризму системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та запровадження 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.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» реалізує **завдання ОПШ** 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. Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є:

- 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.

Результатом вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» стають **компетенції** майбутніх фахівців підприємств у сфері туризму щодо створення дієвої системи управління якістю, організації проведення сертифікації та ліцензування діяльності туристичних підприємств, які, в свою чергу, реалізуються через набуті **практичні навички** щодо:

- здійснення оцінки рівня якості туристичних послуг;
- застосування інструментарію управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проведення сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
- розроблення, впровадження та сертифікації систем якості.

Робоча програма складена на основі Програми нормативних навчальних дисциплін підготовки магістрів за спеціальністю 8.14010301 «Туризмознавство (за видами)» напряму підготовки 8.140103 «Туризм» галузі знань 1401 «Сфера обслуговування»: Київ, 2010.

Розділ 1. Загальна характеристика дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»

Таблиця 1

<i>Характеристика навчальної дисципліни</i>
Кількість кредитів ECTS – 2
Кількість модулів – 2
Вибіркова Семестр – денна -10, заочний -10 <i>Денна форма навчання:</i> загальна кількість годин – 90 Лекції – 18 год., практичні заняття – 14 год. Самостійна робота – 58 год Вид підсумкового контролю – екзамен Кількість годин на тиждень – 2
<i>Заочна форма навчання</i> – загальна кількість годин – 90, лекції – 6, практичні заняття – 8 Самостійна робота – 76 Вид підсумкового контролю – екзамен

**Розділ 2. Таблиця 2.1. Робочий графік навчальної дисципліни на 2 семестр
(напряом «Туризм»)**

Вид навчального заняття	Тижнів, годин																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Аудиторне – 32 год., у т.ч.: - лекція 18 год. - практичне 14 год.	4	2		2		2		2		2		2		2				
2. Самостійна робота студента 58 год.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
- виконання домашніх завдань			+		+		+		+		+		+		+	+		
- підготовка до практичних занять			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
4. Проведення поточної модульної контрольної роботи																		
5. Форма контролю: - екзамен									x							x		

Розділ 3. *Таблиця 3.1 Тематичний план навчальної дисципліни
«Управління якістю туристичних послуг» для спеціальності 242 «Туризм»
(денна форма навчання)*

№ з/п	Назва модуля, теми	Вид заняття			
		разом	аудиторні лекція	практичне	позааудиторні самостійна робота
Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг					
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	7	1	1	5
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	7	1	1	5
3.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	8	1	2	5
4.	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	9	1	2	6
5.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	10	2	2	6
Модуль 2 Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг					
6.	Організація контролю якості туристичних послуг	14	4	1	9
7.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	9	2	1	6
8.	Державна система стандартизації	9	2	1	6
9.	Система сертифікації туристичних послуг	8	2	1	5
10.	Ліцензування підприємств в сфері туризму	9	2	2	5
Разом		90	18	14	58

**Таблиця 3.2 Тематичний план навчальної дисципліни
«Управління якістю туристичних послуг» для спеціальності 242 «Туризм»
(заочна форма навчання)**

№ з/п	Назва модуля, теми	разом	Вид заняття		
			аудиторні лекція	практичне	позааудиторні самостійна робота
Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг					
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	9	1	1	7
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	9	1	1	7
3.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	7,5	-	0,5	7
4.	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	9,5	1	0,5	8
5.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	8	1	-	7
Модуль 2 Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг					
6.	Організація контролю якості туристичних послуг	10	1	1	8
7.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	9,5	0,5	1	8
8.	Державна система стандартизації	9	-	1	8
9.	Система сертифікації туристичних послуг	10	0,5	0,5	8
10.	Ліцензування підприємств в сфері туризму	10,5	2	0,5	8
Разом		90	6	8	76

Розділ 4. Таблиця 4. Технологічна карта тематичного плану дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» (денна та заочна форма навчання)

Примітка: темним кольором виділена тематика аудиторних занять для студентів заочного факультету

Назва розділу, теми, питання лекції	Обсяг годин	Назва практичного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела
<p>Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг</p> <p>Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг</p> <p>Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг</p> <p align="center">Лекція 1</p> <p>1. Зміст поняття «якість», «якість туристичної послуги», «управління якістю».</p> <p>2. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.</p> <p>3. Складові компоненти якості туристичних послуг.</p> <p>4. Петля якості. Зміст концепції TQM</p> <p>5. Еволюція концепцій управління якістю. Історія розвитку системи якості в Україні</p>	2	<p align="center">Практичне заняття 1</p> <p align="center">Наукові основи управління якістю туристичних послуг</p> <p align="center">Питання для обговорення</p> <p>1. Зміст поняття «якість», «якість туристичної послуги», «управління якістю».</p> <p>2. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.</p> <p>3. Складові компоненти якості туристичних послуг.</p> <p>4. Петля якості. Зміст концепції TQM</p> <p>5. Еволюція концепцій управління якістю. Історія розвитку системи якості в Україні</p> <p>Практичне завдання 1. Скласти словник основних термінів системи управління якістю.</p> <p>Практичне завдання 2. Схематично зобразити «петлю якості» та сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної сфери</p>	2	1,3,4,7, 23, 35
<p>Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму</p> <p>Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму</p> <p align="center">Лекція 2</p> <p>1. Структура системи якості послуг</p> <p>2. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості</p> <p>3. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові</p> <p>4. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.</p>	2	<p align="center">Практичне заняття 2</p> <p align="center">Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму</p> <p align="center">Питання для обговорення</p> <p>1. Сутність, функції та завдання системи управління якістю підприємств, що надають туристичні послуги</p> <p>2. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові</p> <p>3. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості</p> <p>4. Нормативно-правове забезпечення управління якістю у туризмі</p> <p>Практичне завдання 1. Зробити порівняльний аналіз підходів до управління якістю «старий стиль» та концепція TQM. Результати оформіть у вигляді таблиці.</p> <p align="center">Практичне заняття 3</p> <p align="center">Механізм управління якістю підприємств в сфері туризму</p> <p align="center">Питання для обговорення</p> <p>1. Процес формування якості послуг туристичного підприємства</p>	2	3,4,7, 33, 35

Назва розділу, теми, питання лекції	Обсяг годин	Назва практичного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела
		2. Особливості механізму управління якістю підприємств туристичної сфери 3. людина в системі управління якістю туристичних послуг 4. Засоби вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії		
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму Лекція 3 1. Формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг 2. Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості» 3. Методи оцінки якості туристичних послуг: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний 4. Основні методичні підходи та показники ефективності управління якістю	2	Практичне заняття 4 Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму Питання для обговорення 1. Формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг 2. Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості» 3. Методи оцінки якості туристичних послуг: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний 4. Основні методичні підходи та показники ефективності управління якістю <i>Практичне завдання 1. Зробити порівняльний аналіз методичних підходів до оцінки ефективності управління якістю туристичного обслуговування.</i>	2	3,4,7, 8, 15, 33, 35
Модуль 2 Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг Лекція 4 1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг 2. Основні етапи та види контролю якості туристичних послуг 3. Організація контролю якості туристичних послуг на підприємствах з обслуговування туристів 4. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д. 5. Оцінювання якості послуги споживачем Лекція 5 Особливості забезпечення та контролю якості надання окремих видів туристичних послуг 1. Основні критерії якості транспортних послуг.	2	Практичне заняття 5 Організація контролю якості туристичних послуг. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг Питання для обговорення 1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг 2. Організація, форми та види контролю якості туристичних послуг на підприємствах з обслуговування туристів 3. Роль стандартизації та обслуговування в туристичному обслуговуванні 4. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна система стандартизації та сертифікації 5. Органи і служби стандартизації в Україні <i>Практичне завдання 1. Визначити основні критерії якості обслуговування туристів на підприємствах з розміщення, харчування, транспортного та інформаційного їх обслуговування. Результати оформити у вигляді таблиці.</i>	2	2, 3,4,7, 8, 15, 18, 33, 35

Назва розділу, теми, питання лекції	Обсяг годин	Назва практичного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела
<p>Вимоги щодо якості обслуговування окремими видами транспорту.</p> <p>2. Сутність та критерії якості готельних послуг. Особливості контролю якості готельного обслуговування.</p> <p>3. Сутність та критерії якості послуг харчування. Особливості контролю якості на підприємствах ресторанного господарства.</p> <p>4. Сутність та критерії якості обслуговування у туристичних агенціях, туристичних інформаційних центрах та ін. підприємствах з обслуговування туристів.</p>				
<p>Тема 7 Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг</p> <p style="text-align: center;">Лекція 6</p> <p>1. Мета, завдання, об'єкт стандартизації та сертифікації послуг.</p> <p>2. Роль стандартизації та обслуговування в туристичному обслуговуванні.</p> <p>3. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна системи стандартизації та сертифікації</p> <p>4. Міжнародні стандарти серії ISO 9000</p>	2			2, 4,7, 8, 11, 15, 18, 33, 35
<p>Тема 8. Державна система стандартизації</p> <p style="text-align: center;">Лекція 7</p> <p>1. Сутність та значення Державної системи стандартизації.</p> <p>2. Органи і служби стандартизації в Україні</p> <p>3. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.</p> <p>4. Категорії та види стандартів.</p> <p>Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг</p> <p style="text-align: center;">Лекції 8</p> <p>1. Сутність та основні принципи сертифікації</p>	2	<p style="text-align: center;">Практичне заняття 6</p> <p style="text-align: center;">Державна система стандартизації . Система сертифікації туристичних послуг</p> <p style="text-align: center;">Питання для обговорення</p> <p>1. Сутність та значення державної системи стандартизації.</p> <p>2. Органи і служби стандартизації в Україні</p> <p>3. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.</p> <p>4. Сутність та основні принципи сертифікації туристичних послуг</p> <p>5. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.</p> <p>6. Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг</p>	2	2, 4,7, 8, 11, 15, 18, 33, 35

Назва розділу, теми, питання лекції	Обсяг годин	Назва практичного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела
<p>туристичних послуг</p> <p>2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.</p> <p>3. Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг.</p>				
<p>Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму</p> <p style="text-align: center;">Лекція 9</p> <p>1. Нормативна база ліцензування підприємств в Україні.</p> <p>2. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій.</p> <p>3. Умови припинення дії ліцензій. Проведення додаткової експертизи у разі виникнення суперечливих питань.</p>		<p style="text-align: center;">Практичне заняття 7</p> <p style="text-align: center;">Ліцензування підприємств в сфері туризму</p> <p style="text-align: center;">Питання для обговорення</p> <p>1. Нормативна база ліцензування підприємств в Україні.</p> <p>2. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій.</p> <p>3. Умови припинення дії ліцензій. Проведення додаткової експертизи у разі виникнення суперечливих питань</p>	2	1, 2, 4,7, 8, 9, 11, 15, 18, 33, 35

Розділ 5. Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів здійснюється у формі виконання домашніх завдань (конспектування першоджерел – законодавчих та нормативних документів складання термінологічних словників, кросвордів, тестів,), підготовки до практичних занять за відповідними питаннями, підготовки індивідуальних завдань (презентацій, доповідей)

Засоби контролю знань: перевірка домашніх завдань, контрольні тестування, заслуховування та оцінювання доповідей і презентацій.

Розділ 6. Методики активізації процесу навчання

В процесі викладання дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» застосовуються наступні заходи активізації навчального процесу:

- *робота в малих групах із виконання ситуаційних завдань*
- *електронні мультимедійні презентації навчального матеріалу на лекціях;*
- *електронні мультимедійні презентації, виконаних студентами індивідуальних та колективних практичних завдань.*

Розділ 7. Система поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль здійснюється на практичних заняттях, у процесі перевірки домашніх та індивідуальних занять. Поточна успішність оцінюється за національною шкалою. Виконання поточних модульних робіт оцінюється в 100 балів, а загальна оцінка за поточний модульний контроль визначається як середньоарифметична.

Таблиця 5. **Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з дисципліни**

<i>Оцінка за шкалою ECTS</i>	<i>Оцінка за бальною шкалою, що використовується в ПУЕТ</i>	<i>Оцінка за 4-бальною шкалою</i>
F	1-34	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
FX	35-59	Незадовільно x можливістю повторного складання
E	60-63	Задовільно
D	64-73	Задовільно (достатньо)
C	74-81	Добре
B	82-89	Дуже добре
A	90-100	Відмінно

Таблиця 6. Система нарахування додаткових балів за видами робіт із вивчення дисципліни

<i>Форма роботи</i>	<i>Вид роботи</i>	<i>Бали</i>
Навчальна	1. Виконання додаткового індивідуального завдання (створення словника термінів, складання кросворду, аналітичний огляд нової літератури (навчальної та наукової))	5
	2. Підготовка електронної презентації за заданою викладачем темою	5
Науково-дослідна	1. Виконання науково-дослідного завдання підвищеної складності	10
	2. Участь в роботі наукової студентської конференції	10
Разом		30

Розділ 8. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки навчального процесу з дисципліни

1. Microsoft Office (Word, Power Point)
2. Електронні презентації лекційного курсу (Power Point).

Розділ 9. Інформаційно-методичне забезпечення

• Перелік складових навчально-методичного забезпечення

1. Навчальна програма

- Навчальні завдання для практичних занять
- Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання
- Завдання для контрольних робіт та методичні рекомендації до їх виконання для студентів заочної форми навчання
- Пакет комплексних контрольних робіт
- Завдання для модульних робіт
- Пакет тестів для студентів денної та заочної форм навчання
- Комплект екзаменаційних білетів
- Тематика науково-дослідної роботи студентів

• Перелік інформаційних джерел

Основний

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001 - № 31 - С. 145.
2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України - 2001.-№ 32.-С. 169.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / Н.Є. Кудла. – К.: Знання, 2012. – 343 с.
4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла.- К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак.-К.:КНТЕУ, 2006.-234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО 2007 - 457 с.
8. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 297 с.

Додатковий

1. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. - М. : Горячая линия, 2001.
2. 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.
3. 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
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.

7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 27 с.
8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 44 с.
10. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчаков, М.Ф. Мизинцева - М. : Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. - 200 с.
11. Джордж С, Всеобщее управление качеством; стратегии и технологии : учебник / С. Джордж. - М. : Виктория плюс, 2002. - 256 с.
12. Друзкж В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. - № I. - С. 51-54
13. 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.
14. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С.Д. Ильенковой. - 2-е изд., перераб.и доп. - М. : Юнити-Дана, 2004. - 334 с.
15. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. - М. : Экономика, 1988. - 216 с.
16. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / П.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск : Новое знание, 2000. - 216 с.
17. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизации, метрологии, управления качеством: навч.посібник / У.С. Кириченко, Н.В. Мережко - К. : КНТЕУ, 2001 . - 446 с.
18. Койфман Ю.Л. Принципы, методы та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.Л. Койфман. - Л. - К., 1995. - 349 с.
19. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. - М. : Изд-во стандартов, 1988.
20. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. - Х. : ХНЭУ, 2004. - 255 с.
21. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М. : ЮНИТИ, 1998. - 787 с.
22. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии : учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. - М. : Аудит; ЮНИТИ, 1998. - 479 с.
23. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. - М. : Изд-во стандартов, 1992. - 140с.
24. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. - М. : Машиностроение, 1977. - 65 с.
25. Ланциські С, Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основы комплексного управління якістю (TQM) / С. Ланциські, Х Мрук, Х. Янушек, Я. Личак ; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. - К. : КНТЕУ, 2006 . - 288с.
26. Лапидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лапидус; Гос. ун-т управления. - М. : ОАО «Типография «Новости», 2000. - 432 с.
27. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. - М. : Юрайт-М, 2001.- 224 с.
28. Ловачева Г.И. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.И. Ловачева. - М. : Экономика, 1990.
29. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 280 с.
30. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2007. - 584 с.
31. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А. М. Медведев, А.Ф. Ряполов. - М. : Изд-во стандартов, 1989.

32. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та Ін.].-Л.-К. :Вид. ТК, 1993.
33. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2007. - 368 с.
34. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. - М. : Высшая шк., 2002.
35. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2002.
36. Осовська Г. В. Менеджмент організацій (Текст) : Для самостійного вивчення : навч. посіб. для студ. вищ. навч. заклад. / Г. В. Осовська, О. А. Косовський - Київ • Кондор 2009.- 376 с.
37. Портер М. Конкуренция : пер. с англ. / М. Портер. - СПб. : Вильямс, 2003. - 495 с.
38. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт-бланш 2005.-486 с.
39. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - Х. : Фактор, 2008. - 544 с.
40. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: пер. С англ.. А. Л. Раскина. -М. : РИА «Стандарты и качество», 2001. - 120 с.
41. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. - К. : Основа, 1999. - 480 с.
42. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. - М. : Изд-во стандартов 1994.
43. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. - К. : центр учбової літератури, 2007. - 415 с.
44. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация : учеб. пособ. / В. Н. Спицнадель. - СПб. : Бизнес-пресса, 2000.
45. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. - М. : Изд-во стандартов, 1991.
46. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 533 с.
47. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2005. - 384 с.
48. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО-9000 / Найджел Хил. - М. : Технология, 2004. - 192 с.
49. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции : учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А Швандара. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.
50. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.
51. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / КЯнгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. - С. 22-25.
52. Henryk fF. Handszuh.Symposium on Tourism Servis / iE. Henryk. - Geneva, 2001.
53. James R. Evans. The management and control of quality / Evans James R., Lindsay William M. - 5th ed. - South-Western, a division of Tomson Learning, 2002. - P. 838.
54. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. - 1993. - 265 p.