

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УКРАЇНИ**
Державний біотехнологічний університет
Кафедра туризму

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНИХ
ПОСЛУГ (ОК. 8)**

**QUALITY MANAGEMENT OF
TOURIST AND RECREATION
SERVICES**

**РОБОЧА
ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ**

**СПЕЦІАЛЬНІСТЬ
242 Туризм і рекреація
ОПІ «Туризм і рекреація»
Другий(магістерський) РВО**


Укладач:
Худавердієва
В.А.

м. Харків 2023

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ(ОК. 8) Робоча програма для студентів спеціальності 242 Туризм і рекреація ОПП «Туризм і рекреація», другий (магістерський) РВО/ доцент Худавердієва В.А. // Державний біотехнологічний університет. Кафедра туризму. – Харків. :РВВДБТУ, 2023 р.–15 с.


ЗАТВЕРДЖЕНО

Завідувач кафедри

туризму _____  _____ **Омельченко Г.Ю.**
“ _____ ” _____ 2023р.

ПОГОДЖЕНО

Гарант ОПП

_____  _____ **Омельченко Г.Ю.**
“ _____ ” _____ 2023 р.

Робоча програма навчальної дисципліни розглянута і схвалена на засіданні кафедри туризму від 29.08.2023 року протокол №1.

Опис навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ»

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень підготовки	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів–4	Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»	Обов’язкова
Модулів – 2	Спеціальність 242 «Туризм і рекреація» Освітньо-професійна програма «Туризм і рекреація»	Рік підготовки:
Змістових модулів – 2		2-й
Загальна кількість годин–120		Семестр
		1-й
	Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4,0 самостійної роботи здобувача–6,0	Освітній рівень – перший (бакалаврський)	22 год.
		Практичні, семінарські
		22 год.
		Лабораторні
		–
		Самостійна робота
		76 год.
Вид контролю:		
екзамен		

Структура навчальної дисципліни

Назва змістових модулів	Кількість годин					
	усього	денна форма				
		у тому числі				
		Л.	П.	Л.	ІНДЗ	С.Р.
1	2	3	4	5	6	7
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ						
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	12	2	2			8
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	12	2	2			8
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	12	2	2			8
Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	12	2	2			8
<i>Разом за змістовим модулем 1</i>	48	8	8			32
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ						
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	12	2	2			8
Тема 6. Статистичні методи контролю якості	12	2	2			8
Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	12	2	2			8
Тема 8. Державна система стандартизації	12	2	2			8
Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг	12	2	2			8
Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму. Аудит якості та премії якості.	12	2	2			8
<i>Разом за змістовим модулем 2</i>	72	12	12			48
Усього годин	120	20	20			80

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму

Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що

обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.

Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методики, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Тема 6. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно – наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості. Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості

туристичних послуг. Становлення стандартизації і сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 8. Державна система стандартизації

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін.. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕРПО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації; метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функцій органів і осіб системи сертифікації УкрСЕРПО. Вимоги до органів сертифікації і порядок її акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму. Аудит якості та премії якості.

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби

ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка. Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів. Корегуючи дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.

ФОРМУЛЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ ОПП:

Головною метою вивчення дисципліни «Управління якістю туристично-рекреаційних послуг» є формування необхідної сукупності теоретичних та практичних знань з управління якістю туристичних послуг на локальному, регіональному та міжнародному рівні.

Завдання курсу: вивчення основних питань теорії якості; формування необхідної сукупності знань щодо доцільності системи управління якістю; формування у студентів навичок оцінювання рівня якості туристичних послуг, визначення принципів міжнародного співробітництва України в галузі метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю.

Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація» у Державному біотехнологічному університеті:

- знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму та рекреації;
- здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують туризмологію;
- здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму;
- здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму;
- здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації;
- здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації,

туризму, гостинності;

- демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя розробляти стратегії розвитку туристичної діяльності та пропонувати способи удосконалення туристичної інфраструктури на різних рівнях державного та регіонального управління;

- розробляти та впроваджувати інноваційний туристичний продукт та оцінювати рівень його конкурентоспроможності на національному і світовому ринках.

Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні: **знати:**

- предметну сферу і методологічні принципи забезпечення якості;

- організаційно-економічні принципи якості;

- системи управління якістю на основі міжнародної стандартизації TQM;

- особливості оцінки результатів якості послуг;

вміти: - здійснювати оцінки рівня якості туристичних послуг;

- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;

- проводити сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;

- розробляти, впроваджувати сертифікації систем якості; впроваджувати сучасні підходи щодо управління якістю; застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності системи якості.

Компетентності:

ІК - Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації

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.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Програмні результати навчання:

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.

РН14. Планувати і викладати спеціальні навчальні дисципліни у закладах вищої освіти, розробляти їх методичне забезпечення.

РН17. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо

розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Тема	Перелік практичних завдань для виконання студентами	Кількість годин
1	Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	Головні категорії в сфері управління якістю: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості». Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.	2
2	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	Еволюція концепцій управління якістю. Сутність та значення концепції TQM. Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні.	2
3	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Значення послуг у системі якості. Поняття про систему якості послуг. Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг. Порядок та етапи розроблення системи якості. Система якості як підсистема управління туристського підприємства.	2
4	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристських послуг. Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг. Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму.	2
5	Організація контролю якості туристичних послуг	Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристських послуг. Державний контроль за якістю туристських послуг. Система контролю якості на туристському підприємстві.	2
6	Статистичні методи контролю якості	Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних).	2
7	Основи теорії стандартизації	Головні тенденції розвитку	2

	та сертифікації послуг	міжнародної стандартизації систем якості. Роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні і забезпеченні якості туристських послуг.	
8	Державна система стандартизації	Сутність і значення Державної системи стандартизації. Органи стандартизації в Україні в галузі туризму.	2
9	Система сертифікації туристичних послуг	Відповідальність у разі порушення сертифікації. Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії. Правила та порядок проведення сертифікації послугу у сфері туризму.	2
10	Ліцензування підприємств у сфері туризму Аудит якості та премії якості	Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування діяльності туристських підприємств. Порядок виконання робіт з ліцензування. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки.	2
Всього годин			20

САМОСТІЙНА РОБОТА

Теми та завдання для самостійного вивчення	Кількість годин
Наукові основи управління якістю туристичних послуг	6
Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	6
Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	6
Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	8
Організація контролю якості туристичних послуг	8
Статистичні методи контролю якості	8
Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	6
Державна система стандартизації	8
Система сертифікації туристичних послуг	8
Ліцензування підприємств у сфері туризму	8
Аудит якості та премії якості	8
Разом	80

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності: лекція, пояснення, доповідь, бесіда, інструктаж, ілюстрація; методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності.

Лекція – логічно вивершений, науково обґрунтований і систематизований виклад певного наукового або науково-методичного питання, ілюстрований, за необхідності, засобами наочності та демонстрацією дослідів. Лекція є однією з основних організаційних форм вальних занять і, водночас, методів навчання.

Практичні заняття – форма навчального заняття, на якому викладач організує детальний розгляд здобувачами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання сформульованих завдань.

Консультація – форма навчального заняття, при якій здобувач отримує відповіді від викладача на конкретні запитання або пояснення певних теоретичних положень чи аспектів їх практичного застосування (проводяться протягом семестру – поточні та екзаменаційні консультації).

Під час відповідних форм навчання застосовуються наступні методи

навчання:

1. Пояснювально-ілюстративні: знання не просто повідомляють, а пояснюють, обґрунтовують, коментують, ілюструють для більшого розуміння сутності там де це необхідно.

2. Репродуктивний метод: багатократне повторення знань, відтворення на практиці через різні досліді.

3. Проблемний: створення пошукових ситуацій. Розвиває активність, самостійність, творчі здібності, а здобувачі вищої освіти отримують еталон наукового мислення і пізнання.

4. Евристичний: знання отримуються в результаті власної творчої пізнавальної праці студентів. Викладач показує шлях для пошуку знань, планує етапи дослідження та їх співвідношення.

5. Дослідницький: творче засвоєння знань. Це спосіб організації пошукової, творчої діяльності студентів, спрямованої на розв'язання нових проблем у галузі екології.

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Система оцінювання результатів успішності засвоєння знань, вмінь, комунікацій, автономності та відповідальності здобувачів включає поточний, модульний (відповідно визначеному змістовому модулю), та підсумковий контроль результатів навчання.

Поточний контроль здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів.

Поточний контроль знань здобувачів здійснюється за двома напрямками:
I – контроль систематичності та активності роботи на семінарських та практичних заняттях;
II – контроль за виконанням завдань для самостійного опрацювання.

Поточний контроль здійснюється у формі: усне опитування; письмові контрольні роботи; тестування.

Модульний контроль проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання здобувача після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля.

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену в терміни, передбачені графіком навчального процесу.

Екзамен – це форма підсумкової атестації, що полягає в оцінці засвоєння здобувачем теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест	Сума
ЗМ1				ЗМ2						20	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8		
32				48							

T1, T2, T3, ..., T11 – теми змістових модулів 1 і 2.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
75–81	C		
66–74	D	задовільно	
60–65	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

ПЕРЕЛІК МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Шифр	Назва методичної розробки
M-1	Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: конспект лекцій для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. – 61 с.
M-2	Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: методичні вказівки, тести та завдання для самостійного вивчення для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. – 55с.

ПЕРЕЛІК ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№	Назва технічних (прилади, інструменти, реактиви) засобів навчання
1	Мультимедійний проєктор та екран

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Рекомендована література

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
2. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
3. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл.К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415 с.
5. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ . Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС,2014.- 342 с.
6. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
7. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
8. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник . Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015.– 250 с.
9. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.
10. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.
11. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
12. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.