Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор Навчально-наукового інституту
«Каразінський інститут міжнародних відносин
та туристичного бізнесу»
Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

« 27 » серпня 2026 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ

рівень вищої освіти другий (магістерський)

галузь знань J «Транспорт та послуги»

спеціальність J3 «Туризм та рекреація»

освітня програма «Міжнародний туризм та рекреація»

види дисциплін обов'язкова

Навчально-науковий інститут «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2026/ 2027 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою Навчально-наукового інституту
« Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

від " 27 " серпня 2026 року, протокол № 1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:
канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри світової політики,
дипломатії та туристичного бізнесу Олена ЄВТУШЕНКО

Програму схвалено на засіданні кафедри світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу

Протокол № 1 від " 26 " серпня 2026 року

Завідувач кафедри світової політики,
дипломатії та туристичного бізнесу _____ Анатолій ПАРФІНЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом (керівником проектної групи)
освітньої-професійної програми «Міжнародний туризм та рекреація»

Гарант (керівник проектної групи) освітньої-професійної програми «Міжнародний туризм та рекреація»

_____ Поліна ПОДЛЕПІНА
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією Навчально-наукового інституту
« Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»
Протокол № 1 від " 27 " серпня 2026 року

Голова науково-методичної комісії
Навчально-наукового інституту
« Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

_____ Ганна ПАНАСЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни **«Управління якістю в туризмі та рекреації»** складена відповідно до освітньо-професійної програми « Міжнародний туризм та рекреація» підготовки магістра
за спеціальністю J3 «Туризм та рекреація»

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни- формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження 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 реалізує завдання ОПП 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.

1.2.Основні завдання вивчення дисципліни

✓ формування у студентів системних знань про сутність, принципи та інструменти управління якістю у сфері туризму і рекреації;

✓ ознайомлення з міжнародними та національними стандартами якості туристичних і рекреаційних послуг;

✓ вивчення сучасних методів контролю та оцінювання якості туристичного продукту;

✓ набуття навичок аналізу факторів, що впливають на якість обслуговування туристів і відпочивальників;

✓ формування умінь застосовувати інструменти управління якістю для підвищення конкурентоспроможності підприємств туристичної та рекреаційної сфери;

✓ розвиток здатності до розробки та впровадження програм забезпечення якості на підприємствах туризму й рекреації;

✓ засвоєння практичних аспектів моніторингу задоволеності клієнтів і використання результатів зворотного зв'язку для вдосконалення сервісу.

1.3. Кількість кредитів-3

1.4. Загальна кількість годин – 90

1.5. Характеристика навчальної дисципліни*	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
16 год.	6 год.(2 год. ауд.+4 год. дист.)
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	2 год.
Самостійна робота	
58 год.	82 год.

Індивідуальні завдання	
-	-

** у разі формування малочисельних груп обсяг аудиторного навчального навантаження, відведеного на вивчення навчальної дисципліни, зменшується відповідно до Положення про планування й звітування науково-педагогічних працівників Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна.*

1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації**.**

- загальні компетентності:

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.

ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми

- фахові компетентності:

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

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

Вивчення дисципліни " Управління якістю в туризмі та рекреації " сприяє розвитку у студентів низки важливих soft skills, необхідних для успішної кар'єри в туристичній галузі:

Комунікативні навички, які допомагають налагодити зв'язок із колективом (вміння слухати співрозмовника, вміння вести переговори, домовлятися, переконувати, розуміння невербальних сигналів та комунікації, самопрезентація)

Критичне мислення, яке сприяє об'єктивному аналізу ситуації та прийняттю усвідомленого рішення (логічне мислення вміння, спостерігати та виявляти суть, навички нестандартного мислення, винахідливість, креативність, адаптивність, здатність позитивно сприймати зміни, вміння комплексно підходити до вирішення проблем)

Лідерські якості, які проявляються у вмінні створювати домовленості, спілки, угоди, навичках ефективного делегування, навичках фасилітації (ефективна модерація обговорень чи пошуку вирішення проблем), навичках менеджменту (будь то управління зустрічей, співбесід чи переговорів)

Емоційний інтелект та позитивне мислення, який проявляється у можливості позитивно мислити, чемності і ввічливості, у вмінні виявляти дружелюбність, стресостійкість та здатність приймати рішення у нестандартних умовах, здатність до емпатії

Вміння працювати у команді, яке дозволяє людині успішно виконувати свою частину роботи в команді, взаємодіяти та спілкуватися з колегами на належному рівні та прагнути єдиного результату

Самоорганізація, яка дозволяє ефективно вибудовувати власну роботу (самодисципліна, самоконтроль, вміння концентруватися, вміння знаходити та працювати з інформацією)

1.7. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

РН6	Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.
РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

1.8. Пререквізити:

Для успішного засвоєння дисципліни **«Управління якістю в туризмі та рекреації»** студентам бажано мати базові знання про принципи управління та організації діяльності

підприємств і установ, розуміння основ функціонування сфери послуг та особливостей взаємодії з споживачами. Важливим є розуміння ролі якості у забезпеченні конкурентоспроможності туристичних і рекреаційних послуг, а також усвідомлення сучасних тенденцій та викликів розвитку сфери туризму і рекреації.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 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. Значення підвищення якості послуг для підприємств тур індустрії.

Тема 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. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств у сфери 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.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму

Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристичних 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.

Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їхнє планування. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг. Оцінювання економічної ефективності управління якістю
туристичних послуг .

Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг

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

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Загальні поняття: стандартизація, стандарт, сертифікація, сертифікат. Мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації і сертифікації. Організація стандартизації та сертифікації в Україні. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та сертифікації. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів. Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні і забезпеченні якості туристичних послуг.

Тема 8. Державна система стандартизації

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

Тема 9. Сертифікація послуг в сфері туризму

Головні принципи та загальні правила сертифікації. Визначення з сертифікації: сертифікат

відповідності, знак відповідності. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації .
Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Органи з сертифікації та їхні функції .
Вимоги до органів сертифікації і порядок їхньої акредитації .
Сертифікація продукції, робіт, послуг. Схеми сертифікації продукції .
Сертифікація систем управління якістю. Відповідальність у разі порушення сертифікації. Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії. Правила та порядок проведення сертифікації послугу у сфері туризму.

Тема 10. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму

Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють. Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування діяльності туристичних підприємств. Порядок виконання робіт з ліцензування. Оформлення нової ліцензії та її копії. Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії. Видача дубліката ліцензії. Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії. Контроль за дотриманням ліцензійних умов.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі			
		л	с	інд	ср		л	с	інд	ср
Тема 1.Наукові основи управління якістю туристичних послуг	7	1	1		5	8				8
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	7	1	1		5	9	1			8
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	8	1	1		6	9	1			8
Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму	9	2	1		6	9	1			8
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	10	2	2		6	10		2		8
Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг	9	1	2		6	9	1			8
Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	10	2	2		6	8				8
Тема 8. Державна система стандартизації	10	2	2		6	9	1			8
Тема 9. Сертифікація послуг в сфері туризму	10	2	2		6	8				8
Тема 10. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму	10	2	2		6	11	1			10

Усього годин	**90**	**16**	**16**		**58**	**90**	**6**	**2**		**82**

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	2
2.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму	2
3.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
4.	Організація контролю якості туристичних послуг	2
5.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	2
6.	Державна система стандартизації	2
7.	Сертифікація послуг в сфері туризму	2
8.	Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму	2
	Разом	**16**

5. Завдання для самостійної роботи

№ теми	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою:** « Наукові основи управління якістю туристичних послуг» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Охарактеризувати категорію якості з різних позицій. 2. Визначити маркетингові критерії розгляду поняття якості. 3. Описати етапи історичної еволюції понять якості. 4. Пояснити взаємозв'язок між якістю та задоволеністю споживача. 5. Розкрити сутність теорії А. Маслоу в контексті взаємин задоволення потреб та якості. 6. Визначити поняття якості згідно стандарту ISO 9000. 7. Розкрити особливості сучасного розуміння категорії «якість». 8. Охарактеризувати якість як економічну категорію. 9. Описати періоди розвитку підходів до змісту поняття якості. 10. Охарактеризувати основну термінологію в сфері якості відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник». 11. Охарактеризувати нормативно-правове забезпечення та державне регулювання управління якістю в Україні. 12. Розкрити сутність та описати етапи петлі якості. 13. Розкрити особливості туристичних послуг стосовно забезпечення та підвищення якості.	5	8

	14. Охарактеризувати значення підвищення якості послуг для підприємств туріндустрії.		
2.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою:** « Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Описати етапи розвитку документованих систем якості. 2. Охарактеризувати концепцію TQC. 3. Визначення концепції TQM згідно зі стандартом ISO 8402. 4. Охарактеризувати головні складові TQM. 5. Розкрити сутність поняття всеосяжного управління якістю. 6. Сформувати основі принципи TQM. 7. Охарактеризувати переваги використання підприємством концепції TQM. 8. Перелічити умови ефективності TQM. 9. Описати методологію впровадження TQM. 10. Охарактеризувати проблеми впровадження системи TQM. 11. Надати порівняльну характеристику традиційним формам управління якістю й системи TQM. 12. Охарактеризувати основні положення робіт іноземних фахівців в сфері якості. 13. Описати етапи стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю. 14. Надати порівняльну характеристику підходів до управління якістю.	5	8
3.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою:** « Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Охарактеризувати обов'язкові вимоги до послуг процесів їхнього надання. 2. Перелічити типи систем управління якістю. 3. Описати завдання в сфері формування системи якост відповідно до ДСТУ 1S0 9001 та ДСТУ 1S0 9004. 4. Охарактеризувати принципи корпоративної культури в сфер якості. 5. Розкрити сутність та значення системи якості в сфері туризму. 6. Описати зміст документально оформленої системи якості. 7. Назвати ключові аспекти системи управління якістю. 8. Розкрити мету та завдання системи якості. 9. Охарактеризувати завдання туристського підприємства в сфер якості, що стосуються професійного рівня персоналу. 10. Описати матеріальні ресурси, що необхідні для виконання робіт пов'язаних із системою якості. 11. Охарактеризувати структуру системи якості турпослуг. 12. Розкрити сутність головних елементів системи якості. 13. Визначити фактори формування системи якості туристського підприємства. 14. Охарактеризувати вимоги стандарту ISO 9001:2000	6	8

	до систем управління якістю. 15. Описати етапи розроблення системи якості. 16. Назвати підсистеми управління туристського підприємства, що беруть участь у функціонуванні системи якості.		
4.	**Вид : позааудиторна** **Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «**Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму**»** За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Сформувати проблематику в сфері якості в туризміОхарактеризувати якість турпродукту як чинник конкурентоспроможності. 2. Дати визначення процесу управління якості. 3. Розкрити сутність механізму управління якістю послуг. 4. Охарактеризувати рівні механізму управління якістю послуг в туризмі. 5. Визначити мету управління якістю послуг. 6. Охарактеризувати принципи управління якістю послуг. 7. Розкрити сутність функцій управління якістю. 8. Охарактеризувати особливості механізму управління якістю послуг в туризмі. 9. Описати рівні моделі управління якістю в туризмі. 10. Описати процеси якості на різних етапах проектування, розробки та надання послуги. 11. Охарактеризувати особливості системи якості на різни стадіях процесу управління якістю. 12. Розкрити цілі процесу управління якістю послуг. 13. Визначити основні особливості нової стратегії управління якістю послуг. 14. Дати визначення методам управління якістю. 15. Охарактеризувати класифікацію методів управління якістю. 16. Розкрити сутність інструментів якості. 17. Надати порівняльну характеристику та описати сфери застосування статистичних методів управління якістю.	6	8
5.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою:** « Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Визначити критерії ефективності управління якістю послуг. 2. Назвати складові ефекту управління якістю послуг. 3. Вказати основудля економічної оцінки ефективності управління якістю. 4. Розкрити сутність та значення класифікації витрат на якість. 5. Охарактеризувати сутність витрат на якість згідно ДСТУ 3230-95. 6. Перелічити витрати, що входять складу витрат на забезпечення якості туристичних послуг. 7. Навести класифікацію витрат на якість.	6	8

	8. Пояснитирізницю між показником та властивістю туристичної послуги. 9. Пояснити, що таке ознака і параметр послуги. 10. Охарактеризувати поодинокі, групові, інтегральні та узагальнені показники якості. 11. Розкрити сутність та особливості методів вимірювання якості. 12. Навести порівняльну характеристику методів оцінки якості туристичних послуг. 13. Пояснити що таке рівень якості. 14. Розкрити сутність та особливості розрахунку коефіцієнта Кендела. 15. Охарактеризувати сутність критеріїв оцінювання якості послуг за Ф. Котлером. 16. Розкрити сутність концепції «нейтральних зон» Ч. Бернарда. 17. Охарактеризувати типологію ефективності елементів обслуговування Е. Кедотта і Н. Терджена. 18. Перелічити критерії комплексного оцінювання якості туристичних послуг. 19. Розкрити сутність методики ServQual. 20. Вказати основні елементи структурної моделі швейцарського індексу задоволеності клієнтів туристським послугами. 21. Охарактеризувати способи оцінювання економічної ефективності системи якості в сфері туризму. 22. Пояснитипорядок розрахунку коефіцієнта ефективності системи якості послуги. 23. Розкрити сутність та порядок розрахунку економічного ефекту управління якістю туристичних послуг.		
6.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою:** «Організацію контролю якості туристичних послуг» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Зазначити заходи щодо контролю якості туристичних послуг згідно з Законом України «Про туризм». 2. Перелічити принципові задачі політики в сфері якості туристичних послуг. 3. Охарактеризувати функції персоналу, пов’язані із системою якості. 4. Назвати вимоги до системи контролю якості. 5. Перелічити рівні здійснення заходів із забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі. 6. Вказати органи державного контролю у галузі туризму, згідно чинного законодавства. 7. Вказати предмети контролю за якістю туристичних послуг, згідно Закону України «Про туризм». 8. Охарактеризувати етапи діяльності з формування і впровадженню системи управління згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000. 9. Назвати елементи документації системи управління якістю. 10. Розкрити вимоги до документації системи управління якістю. 11. Перелічити сім інструментів контролю якості. 12. Охарактеризувати ідею та принципи технології QFD.	6	8

	13. Охарактеризувати сутність, етапи та особливості застосування Fmea- аналізу.		
7.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою: «**Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг» 1. За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: У чому полягає сутність стандартизації? 2. Які головні цілі й завдання стандартизації? 3. Що позначає слово «сертифікація»? 4. Що таке сертифікат відповідності? 5. Яка головна мета сертифікації? 6. Які головні завдання міжнародних організацій зі стандартизації? 7. Назвіть провідні міжнародні організації зі стандартизації. 8. Коли було створено Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO)? 9. Коли було створено Міжнародну електротехнічну комісію (IEC)? 10. Коли було створено Міжнародну організацію законодавчої метрології (OIHL)? 11. До яких міжнародних організацій зі стандартизації входить Україна? 12. Які організації входять до національної системи стандартизації? 13. Які стандарти належать до міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000? 14. З якою метою застосовуються Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000? 15. Які цілі застосування стандартизації в сфері туризму? 16. Які цілі застосування сертифікації в сфері туризму? 17. Який технічний комітет у складі Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) розробляє стандарти для сфери туризму? 18. Який технічний комітет у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) розробляє стандарти для сфери туризму?	6	8
8.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою: «**Державна система стандартизації» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Наведіть визначення національної системи стандартизації. 2. В яких стандартах викладено основні правила Національної системи стандартизації? 3. Які існують вітчизняні системи стандартів? 4. Який порядок проведення робіт з національної стандартизації? 5. У чому полягає сутність уніфікації в стандартизації? 6. У чому полягає сутність агрегатування в стандартизації? 7. У чому полягає сутність типізації в стандартизації? 8. У чому полягає сутність спеціалізації в стандартизації ? 9. Які існують загальні вимоги до стандартів?	6	8

	10. Які існують категорії стандартів? 11. Які існують різновиди стандартів? 12. Які головні положення інформаційного забезпечення стандартизації? 13. Для чого створено національний фонд нормативних документів? 14. Які головні завдання національного фонду нормативних документів? 15. На яких сайтах розміщується офіційна інформація про стандарти та стандартизацію? 16. Які головні вимоги щодо стандартизації в галузі туризм? 17. Які головні стандарти України діють у галузі туризму?		
9.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою: «** Сертифікація послуг в сфері туризму» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Які головні принципи та загальні правила системи сертифікації? 2. Що таке сертифікат відповідності та знак відповідності? 3. Яку інформацію містить сертифікат відповідності послуг? 4. Які існують різновиди сертифікації? 5. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація? 6. Яка мета проведення добровільної сертифікації? 7. Які головні завдання сертифікації продукції, процесів, послуг? 8. Які організації можуть приймати участь у сертифікації продукції, процесів, послуг? 9. Якими документами визначено головні положення сертифікації? 10. Які головні функції Органу сертифікації? 11. Які організації можуть проводити сертифікацію? 12. Який порядок сертифікації продукції? 13. Які існують схеми (моделі) сертифікації продукції? 14. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації продукції? 15. Який порядок сертифікації систем управління якістю? 16. Яка головна мета сертифікації в туризмі? 17. Які послуги у сфері туризму підлягають сертифікації? 18. Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг? 19. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг? 20. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг? 21. Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації готельних послуг? 22. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами? 23. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг? 24. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг? 25. Які організації можуть проводити сертифікацію послуг харчування? 26. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування? 27. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?	6	8

	28. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації послуг харчування? 29. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування? 30. На який термін видається сертифікат відповідності послуг харчування? 31. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг харчування? 32. Який існує порядок апеляції рішення органу з сертифікації про невидачу сертифіката? 33. Як здійснюється контроль відповідності якості послуг у сфері туризму? 34. Хто фінансує роботи з сертифікації послуг, що надають суб'єкти господарювання у сфері туризму? 35. Яка відповідальність за порушення законодавства з сертифікації?		
10.	**Вид : позааудиторна** **Зміст:** Поглиблене вивчення матеріалу **за темою: «**Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Яка головна мета проведення ліцензування туристської діяльності? 2. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії? 3. Які різновиди діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні? 4. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму? 5. Вказати головні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування у сфері туризму в Україні. 6. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність? 7. В який термін Орган ліцензування повинен прийняти рішення про видачу ліцензії? 8. Вказати головні умови ліцензування туристської діяльності. 9. Чи може підприємство-туроператор займатися іншими різновидами діяльності, крім туроператорської? 10. Назвіть випадки, в яких може бути відмовлено у видачі ліцензії суб'єкту господарювання, який займається туристською діяльністю? 11. В яких випадках ліцензія переоформляється? 12. В який термін суб'єкт господарювання, який займається туристською діяльністю, зобов'язаний повідомити Орган ліцензування про зміни у документах, що є підставою для переоформлення ліцензії? 13. В яких випадках видається копія ліцензії? 14. В яких випадках видається дублікат ліцензії? 15. Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії на туроператорську діяльність? 16. Яка періодичність проведення планових перевірок дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?	6	10

	17. В яких випадках проводиться позапланова перевірка дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності? 18. Які головні права й обов'язки комісії з перевірки за дотриманням ліцензійних умов здійснення туристської діяльності? 19. В яких випадках може бути анульовано ліцензію? 20. Який порядок оскарження висновків комісії за дотриманням ліцензійних умов виконання туристської діяльності?		
	Разом	**58**	**82**

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання не передбачено навчальним планом підготовки магістра за спеціальністю « Туризм та рекреація» ОП « Міжнародний туризм та рекреація»

7. Методи навчання

Методи навчання, як впорядковані способи взаємопов'язаної, цілеспрямованої діяльності викладача та студентів, спрямовані на ефективне розв'язання навчально-виховних завдань, реалізуються через систему прийомів та засобів навчальної діяльності. Прийоми навчання (конкретні дії викладача та студентів), спрямовані на реалізацію вимог методів. Засоби навчання – різноманітне навчальне обладнання, яке використовується у системі пізнавальної діяльності, зокрема, технічні засоби.

7.1. Словесні методи навчання:
- лекція;
- бесіда;
- розповідь;
- пояснення;

7.2. Наочні методи навчання:
- ілюстрація;
- демонстрація;

7.3. Практичні методи навчання:
- метод робіт з письмовими джерелами;
- метод робіт з аудіо/ відеоматеріалами;
- практичні заняття.

8. Методи контролю

При вивченні дисципліни «Управління якості в туризмі та рекреації» застосовуються наступні методи контролю: усний, письмовий та тестовий. Контроль з дисципліни складається з поточного контролю, який проводиться у формі усного опитування або письмового експрес-контролю на семінарських заняттях та лекціях, у формі виступів студентів при обговоренні питань на семінарських заняттях, виконання практичних завдань, у формі тестування, тощо. Результати поточного контролю (поточна успішність) враховуються при визначенні підсумкової оцінки з дисципліни.

Засвоєння тем (поточний контроль) контролюється на семінарських заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння змістових розділів (проміжний контроль) – на семінарських підсумкових заняттях.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів:
- тестові завдання;
- виконання практичних завдань.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять. Сума балів, які

студент денної чи заочної (дистанційної) форм навчання може набрати за поточними контролями, дорівнює 60

Семестровий підсумковий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень студента. Він проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному програмою дисципліни «Управління якості в туризмі та рекреації». Максимальна кількість балів за успішне виконання залікових завдань – 40.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума поточних оцінок та балів, отриманих за результатами підсумкового семестрового контролю. Загальна сума балів поточного і підсумкового семестрового контролю складає 100.

Критерії оцінювання результатів заліку:

Час виконання – до 60 хвилин
Тестові завдання – 40 тестів
Кожна правильна відповідь – 1 бал
Максимальна кількість балів – 40 балів
Неправильна відповідь або відсутність відповіді – 0 балів

УВАГА! У разі використання заборонених джерел студент на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).

У разі настання/подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження жорстких обмежень з забороною відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання надається можливість скласти залік дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якості в туризмі та рекреації», режим доступу: https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545.

9. Схема нарахування балів

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни:

Вивчення тем – 60 балів (виконання 10 завдань)
Підсумковий контроль – 40 балів.

Поточний контроль, самостійна робота										разом	залік	Сума
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	60	40	100
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			

Для допуску до складання підсумкового контролю (заліку) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше **30** балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

Оцінка	Характеристика відповіді / активності студента
6	Відповідь повна, точна, логічна, демонструє глибоке розуміння теми; приклади наводяться доречно; студент активно бере участь у дискусії, ставить уточнюючі запитання; аргументація обґрунтована.
5	Відповідь майже повна, незначні неточності; показує розуміння основних аспектів теми; приклади наведені частково; студент активний, але не настільки ініціативний.
4	Відповідь задовільна, містить базові положення теми, проте є пропуски або помилки; активність студента мінімальна, участь у дискусії обмежена; аргументація слабка.
3	Відповідь неповна, студент відтворює тільки окремі фрагменти матеріалу; не наводить прикладів; мало проявляє активності; аргументи відсутні або неправильні.
2	Відповідь незадовільна, студент демонструє серйозні прогалини у знаннях; фактично не виконує завдання; участь у занятті відсутня.

1	Відповідь відсутня або зовсім неправильна, студент не бере участі у занятті, не демонструє знань.

Підсумковий семестровий контроль

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі заліку. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль – 40 балів, у т. ч.:
тестові завдання – 40 тестів по 1 балу за кожну правильну відповідь.

За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання заліку, становить 50 балів.

Національна шкала ґрунтується на рейтингу здобувачів вищої освіти у складі потоку/курсу:
– здобувачам вищої освіти, які повністю оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, можуть дати відповіді на всі питання курсу, опанували рекомендовану літературу, виставляють оцінку *відмінно*. При цьому оцінку – 100 балів, як виняток, можуть отримати тільки здобувачі вищої освіти, які, крім відмінних знань за програмою дисципліни, виявили активність в науково-дослідній роботі за тематикою курсу, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях тощо;
– здобувачам вищої освіти, які оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, проте у відповідях допустили неточності, ставлять оцінку *добре*;
– здобувачам вищої освіти, які показали задовільні результати оволодіння навчальною програмою дисципліни на репродуктивному рівні й при відповідях допускають помилки, ставлять оцінку *задовільно*;
– здобувачі вищої освіти, які за результатами вивчення дисципліни отримали *незадовільні оцінки*, повинні додатково виконати індивідуальні завдання для підвищення рівня своїх знань і повторно перескласти підсумковий контроль.

У процесі вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі та рекреації» студенти можуть брати участь у заходах та освітніх ініціативах, що виходять за межі аудиторної роботи, але безпосередньо сприяють формуванню професійних компетентностей. Такі форми неформальної освіти можуть бути враховані як додаткові бали у загальній системі оцінювання курсу (до 10 % від підсумкової оцінки).

Конкретні можливості:

Участь у професійних проєктах: розробка пропозицій щодо покращення системи якості на прикладі туристичного підприємства чи дестинації; підготовка аналітичного звіту з рекомендаціями.

Онлайн-курси та сертифікаційні програми (Prometheus, Coursera, EDX, WTO Academy) за темами: «Управління якістю», «Стандарти ISO у туризмі», «Сталий розвиток у туризмі».

Волонтерські або громадські ініціативи: участь у проєктах з моніторингу якості туристичних послуг, розробки анкет для оцінки задоволеності клієнтів.

Участь у конференціях, форумах і круглих столах з проблематики якості послуг у сфері туризму; підготовка тез або доповідей. Практичні дослідження: опитування споживачів щодо рівня якості туристичних послуг і презентація результатів у формі міні-проєкту. Навчальні екскурсії та стажування на підприємствах туристичної сфери з подальшою підготовкою короткого звіту про систему управління якістю.

За виконання додаткових завдань, спрямованих на поглиблення практичних навичок оцінювання та управління якістю туристичних послуг, студент може отримати **до 10 додаткових балів** у межах дисципліни.

Розподіл додаткових балів здійснюється за такими видами діяльності:

1. **Участь у волонтерських або громадських ініціативах** — до 2 балів. Зараховується участь у проєктах із моніторингу якості туристичних послуг, розроблення анкет для оцінювання задоволеності клієнтів та інших заходах, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування. Підтвердженням є довідка, сертифікат, подяка, офіційний лист організатора або інший документ, що засвідчує участь студента та виконану ним роботу.
2. **Участь у конференціях, форумах і круглих столах** — до 2 балів. Зараховується підготовка та представлення доповіді або публікація тез за тематикою якості туристичних послуг. Підтвердженням є сертифікат доповідача, програма заходу із зазначенням прізвища студента та теми доповіді або опубліковані тези.
3. **Проведення практичного дослідження якості туристичних послуг** — до 3 балів. Передбачає проведення опитування споживачів, аналіз отриманих результатів, визначення основних чинників задоволеності клієнтів і підготовку мініпроєкту з висновками та пропозиціями щодо підвищення якості обслуговування. Підтвердженням є анкета, узагальнені результати опитування, аналітичні матеріали та презентація або оформлений мініпроєкт.
4. **Участь у навчальних екскурсіях або стажуваннях на підприємствах туристичної сфери** — до 3 балів. Оцінюється ознайомлення із системою управління якістю туристичних послуг, методами контролю якості та практикою обслуговування споживачів. Підтвердженням є сертифікат про проходження стажування, довідка підприємства, документ організатора навчальної екскурсії або інший офіційний документ, що засвідчує участь студента.

Максимальна кількість додаткових балів за всіма видами діяльності становить 10 балів. Нарахування здійснюється на підставі документально підтверджених результатів з урахуванням повноти виконання завдання, практичної цінності отриманих результатів, самостійності роботи та якості представлених матеріалів. Вони не замінюють обов’язкового виконання навчальних завдань і не можуть збільшувати підсумкову оцінку понад максимально встановлену кількість балів за дисципліну. Це стимулює активне використання можливостей неформальної освіти для поєднання теорії з практикою та розвитку професійних компетентностей.

Під час вивчення навчальної дисципліни використання технологій штучного інтелекту (ШІ) здійснюється відповідно до Політики використання технологій штучного інтелекту Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

У межах дисципліни застосовуються такі моделі використання ШІ:

1. Модель «ШІ заборонено».

Використання технологій штучного інтелекту не допускається під час виконання контрольних заходів, спрямованих на перевірку індивідуальних знань і сформованості компетентностей здобувача освіти, зокрема: усного опитування, модульних контрольних робіт, екзамену (заліку), якщо інше не визначено викладачем, інших видів оцінювання, для яких викладачем встановлено обмеження щодо використання ШІ.

2. Модель «ШІ як асистент».

Під час підготовки до практичних занять, виконання індивідуальних завдань, рефератів, аналітичних оглядів та інших письмових робіт дозволяється використання ШІ для: пошуку та систематизації інформації, добору та первинного аналізу наукових джерел, пояснення складних понять, удосконалення структури тексту, перевірки граматики, стилю та оформлення, генерації ідей, плану роботи або прикладів.

Фінальний текст роботи, висновки, аналіз, інтерпретація результатів та прийняті рішення повинні бути самостійно підготовлені здобувачем освіти.

3. Модель «ШІ як інструмент».

Для окремих лабораторних, практичних, проєктних або дослідницьких робіт використання технологій штучного інтелекту може бути обов'язковою складовою виконання завдання. У таких випадках здобувачі освіти можуть використовувати генеративні моделі ШІ для: аналізу та підготовки даних, генерації, аналізу й оптимізації програмного коду, порівняння результатів роботи різних моделей ШІ, створення візуалізацій, схем або зображень, аналізу великих масивів даних. проведення експериментів із застосуванням сучасних інструментів штучного інтелекту.

Усі результати, отримані за допомогою ШІ, підлягають критичному аналізу, перевірці та доопрацюванню здобувачем освіти.

Декларування використання ШІ.

У разі використання технологій штучного інтелекту здобувач освіти зобов'язаний зазначити:

назву сервісу або моделі ШІ; дату використання; характер допомоги (генерація ідей, пошук інформації, аналіз даних, генерація коду, редагування тексту тощо).

За вимогою викладача здобувач освіти повинен надати використані запити (prompts) або пояснити спосіб використання інструментів ШІ.

Недекларованe використання технологій штучного інтелекту або подання згенерованого ШІ матеріалу як власного результату навчальної діяльності розглядається як порушення принципів академічної доброчесності відповідно до внутрішніх нормативних документів Університету.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності впродовж семестру	Оцінка
	для дворівневої шкали оцінювання
90-100	зараховано
70-89	
50-69	
1-49	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література

1. Бойко, М. П., & Кузьменко, О. В. (2022). *Система управління якістю послуг у сфері туризму: сучасні виклики та перспективи розвитку*. Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм, 5(1), 45–52.
2. Дудник, І. А. (2023). *Якість туристичних послуг як чинник конкурентоспроможності підприємств рекреаційної сфери*. Економіка та держава, (6), 118–122.
3. Управління якістю в туризмі і рекреації : методичні рекомендації до вивчення дисципліни для студентів спеціальності 242 «Туризм і рекреація» другого (магістерського) рівня вищої освіти / уклад. О. В. Євтушенко. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2024. – 60 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://ekhnuir.karazin.ua/server/api/core/bitstreams/d97ec057-b354-421e-bf96-39039b045048/content
4. Коваль, Л. М. (2023). *Управління якістю туристичних послуг у контексті євроінтеграційних процесів*. Вісник соціально-економічних досліджень, (3), 67–73.
5. Литвин, О. В. (2024). *Стандартизація та сертифікація якості в індустрії туризму та рекреації*. Інвестиції: практика та досвід, (12), 89–94.
6. Соколовська, Г. П. (2024). *Цифровізація як інструмент підвищення якості обслуговування в туристичній сфері*. Бізнес Інформ, (7), 54–60.
7. Шевченко, Н. І. (2022). *Моделі управління якістю туристичних послуг у системі сталого розвитку*. Актуальні проблеми економіки та управління, (5), 101–107.
8. Юрченко, В. В. (2025). *Інноваційні підходи до управління якістю у сфері рекреації та туризму*. Вісник Чернівецького національного університету. Серія: Економіка, 826(2), 33–39.

Додаткова література

1. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : [чинний від 01.07.2001 р.] – Київ : Держстандарт України, 2001. – 26 с. (Нац. стандарт України).
2. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.– Київ : Держстандарт України, 1996. – 16 с. (Нац. стандарт України).

3. ДСТУ 3411-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації продукції та порядок їх призначення і надання повноважень на діяльність у системі. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 26 с. (Нац. стандарт України).
4. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення . – Київ : Держстандарт України, 2001. – 21 с. (Нац. стандарт України).
5. ДСТУ 3420-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості (систем управління) та порядок їх акредитації» встановлює основні вимоги, функції та правила акредитації для органів, що проводять сертифікацію систем якості в Україні
6. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Нац. стандарт України).
7. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. (Нац. стандарт України).
8. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 14 с. (Нац. стандарт України).
9. ДСТУ /ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 27 с. (Нац. стандарт України).
10. ДСТУ/ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 23 с. (Нац. стандарт України).
11. ДСТУ/ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 44 с. (Нац. стандарт України).
12. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 р. № 222-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2015. – № 23. – ст. 158.
13. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності Закон України від 05.05.2007 р. № 877-V // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2007. – № 29. – ст. 389
14. Про стандартизацію : Закон України від 02.03.2015 р. № 1315-VII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 31. – ст. 1058.
15. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 14. – ст. 96.
16. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості ВР. – 1995. – № 31. – ст. 24.
17. Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.1992 № 269. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/269-92-п#Text.
18. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, № 37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 143.
19. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, №37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 163
20. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.

21. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.
22. 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, 2013. - 584 с.
23. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [ЮЛ. Койфман та ін.].-Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
24. 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. 2015.-486 с.
25. Опанащук Ю. Я. Засоби державного регулювання якості послуг підприємств сфери туризму: теоретичний синтез [Електронний ресурс] // Наукові праці Житомирського державного університету. – 2024. – Режим доступу: https://eprints.zu.edu.ua/40931/1/Opanaschuk.pdf
26. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, СВ. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
27. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х.: ХНЕУ, 2019 . - 240 с.

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

- http://www.dffd.gov.ua/- офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- http://www.ukrstat.gov.ua/ - офіційний сайт Держкомстату України
- http://www.ei.com.ua/- інформаційне агентство Експресінформ – основні фінансові індикатори України
- http://www.industry.com.ua/- рейтинги українських підприємств різного профілю на сайті Міністерства промислової політики України
- http://www.kmu.gov.ua/- урядовий портал Кабінету Міністрів України
- http://www.me.gov.ua/- офіційний сайт Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України
- http://www.rada.gov.ua/- офіційний сайт Верховної Ради України
- http://www.spfu.gov.ua/- офіційний сайт Фонду держмайна України
- http://www.unctad.org- офіційний сайт *UNCTAD*
- www.cordis.lu/libraries- європейський бібліопростір

12. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непоборної сили

В умовах дії форс-мажорних обмежень освітній процес в університеті здійснюється

відповідно до наказів/ розпоряджень ректора або за змішаною формою навчання (дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття; дистанційно на платформі Moodle ((https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545) проводяться практичні (семінарські), індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи. Складання підсумкового семестрового контролю проводиться дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якістю в туризмі та рекреації», режим доступу: https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545 .