

Міністерство освіти і науки України  
Львівський національний університет природокористування  
Факультет землевпорядкування та туризму  
Кафедра туризму

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор  
доцент Ірина ФЕДІВ

  
\_\_\_\_\_  
(підпис)  
“01” 09 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕКОЮ В ТУРИЗМІ**

Рівень вищої освіти **Другий (магістерський) рівень**

Ступінь вищої освіти **Магістр**

Галузь знань **24 Сфера обслуговування**

Спеціальність **242 Туризм і рекреація**

Львів 2023

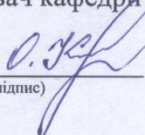
Робоча програма дисципліни "Управління якістю та безпекою в туризмі"  
для підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм і рекреація  
ступінь вищої освіти Магістр.

Розробник: д.е.н., професор Марта МАЛЬСЬКА

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри туризму

Протокол № 1 від 29 серпня 2023 року

Завідувач кафедри туризму

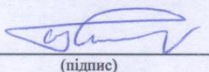
  
(підпис)

к.е.н., доцент Оксана КРУПА  
(прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено на засіданні методичної комісії факультету  
землепорядкування та туризму

Протокол №1 від 31 серпня 2023 року

Голова методичної комісії факультету землепорядкування та туризму

  
(підпис)

к.е.н., доцент Павло КОЛОДІЙ  
(прізвище та ініціали)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти Другий (магістерський) рівень

Ступінь вищої освіти Магістр

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 242 Туризм і туризм

**Характеристика навчальної дисципліни:** *вибіркова*

Кількість кредитів – 4

Загальна кількість годин – 120

Індивідуальне науково-дослідне завдання \_\_\_\_\_  
(назва)

Вид контролю – іспит

Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання – 3 (1 л, 2 пр.)

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до загальної кількості годин становить (%):

для денної форми навчання – 35,0%

для заочної форми навчання – 13,3%

## 2. Програма навчальної дисципліни

### ТЕМА 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ В ГАЛУЗІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

- 1.1 Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуг.
- 1.2 Фактори, що впливають на якість продукції. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії.
- 1.3 Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг.
- 1.4 Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість.
- 1.5 Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуг. Зміст концепції TQM.

### ТЕМА 2. ОСНОВНІ ЕТАПИ РОЗВИТКУ ПРАКТИКИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

- 2.1 Етапи розвитку управління якістю в економічно розвинених країнах.
- 2.2 Індивідуальний контроль якості. Цеховий контроль якості. Приймальний контроль якості. Статистичний контроль якості. Комплексне управління якістю. Забезпечення якості на базі стандартів КО 9000.
- 2.3 Японські моделі управління якістю.
- 2.4 Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління якістю.

### **ТЕМА 3. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

- 3.1 Значення послуг у системі якості.
- 3.2 Нормативні документи у системі якості.
- 3.3 Поняття про систему якості послуг.
- 3.4 Принципи системи загального управління якістю, зорієнтованої на задоволення попиту клієнтів.
- 3.5 Структура системи якості.

### **ТЕМА 4. РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ**

- 4.1 Структура та ключові аспекти системи якості послуг.
- 4.2 Корпоративна культура.
- 4.3 Вимоги стандартів якості.
- 4.4 Документація у системі якості послуг.
- 4.5 Етапи розробки системи якості.

### **ТЕМА 5. МЕХАНІЗМ ТА ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

- 5.1 Основні підходи до визначення механізму управління якістю.
- 5.2 Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії.
- 5.3 Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.
- 5.4 Види механізму управління якістю послуг.
- 5.5 Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.
- 5.6 Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг.
- 5.7 Сутність та види методів управління якістю туристичних послуг.

### **ТЕМА 6. ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ**

- 6.1 Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг.
- 6.2 Класифікація витрат на управління якістю та їх планування.
- 6.3 Основні вимоги до якості туристичних послуг.
- 6.4 Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування.
- 6.5 Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг.
- 6.6 Принципи ефективного управління якістю.

### **ТЕМА 7. ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ ТУРИЗМУ**

- 7.1 Теоретичні основи забезпечення безпеки життєдіяльності в туристичній індустрії.
- 7.2 Законодавча база у сфері безпеки туризму.
- 7.3 Страхування та контроль за дотриманням правил безпеки в туризмі.
- 7.4 Санітарно-епідеміологічні та санітарно-гігієнічні безпеки.
- 7.5 Фактори ризику в сфері туризму.

## **ТЕМА 8. БЕЗПЕКА ЗА УМОВ РІЗНИХ ВИДІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

- 8.1 Санітарно-гігієнічні вимоги до готельних комплексів та приміщень громадського та спеціального призначення.
- 8.2 Безпека в різних видах туризму.
- 8.3 Забезпечення безпеки життєдіяльності туриста за умов активного і екстремального туризму
- 8.4 Забезпечення безпеки життєдіяльності туриста за умов подієвого і паломницького туризму
- 8.5 Безпека міжнародного туризму.
- 8.6 Нещасні випадки та захворювання в туризмі
- 8.7 Забезпечення пожежної безпеки в туристичній індустрії.

### **Формування програмних компетентностей**

#### **Інтегральна компетентність:**

**ІК.** 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.

#### **Спеціальні (фахові) компетентності:**

**СК1.** Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

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

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

**СК9\*.** Здатність аналізувати стан, прогнозувати зміни та раціонально використовувати туристично-рекреаційний потенціал в умовах глобалізаційних викликів.

#### **Результати навчання:**

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

**РН3.** Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

**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.

**РН11.** Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

**РН15\*.** Аналізувати причинно-наслідкові зв'язки функціонування екологічного, сільського та інших форм і видів зеленого туризму та прогнозувати умови їх розвитку.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Рік підготовки <u>1</u> Семестр <u>1</u>						Рік підготовки <u>1</u> Семестр <u>1</u>					
Тема 1.	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 2.	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 3.	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 4.	12	2	4	-	-	6	12	1	1	-	-	10
Тема 5.	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 6.	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 7.	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 8.	12	2	4			6	12	1	1			10
Разом за семестр	90	16	32	-	-	42	90	8	8	-	-	74
Екзамен	30	-	-	-	-	30	30	-	-	-	-	30
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>120</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>104</b>

### 4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість, годин
1	Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг	4
2	Основні етапи розвитку практики управління якістю	4
3	Система управління якістю послуг у сфері туризму	4
4	Розробка системи управління якістю послуг	4
5	Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму	4
6	Ефективність управління якістю в сфері туризму	4
7	Теоретико-практичні аспекти безпеки туризму	4
8	Безпека за умов різних видів туристичної діяльності	4
<b>Всього</b>		<b>32</b>

## 5. Питання, винесені на самостійне вивчення

№ з/п	Назва теми і перелік питань
1	<p><b>Тема 1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками.</li> <li>2. Державна політика у сфері управління якістю.</li> <li>3. Сучасні методи управління якістю.</li> <li>4. Управління якістю згідно з міжнародним стандартам ISO 9000:2005.</li> <li>5. Європейська організація з контролю за якістю (EOQ).</li> <li>6. Якість як філософська категорія за Арістотелем.</li> <li>7. Філософське визначення якості, за Гегелем.</li> </ol>
2	<p><b>Тема 2. Основні етапи розвитку практики управління якістю</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні історичні етапи, індивідуальний контроль якості; приймальний контроль якості; статистичний контроль якості; комплексне управління якістю; забезпечення якості на базі стандартів ISO.</li> <li>2. Принципи наукового менеджменту за Ф. Тейлором.</li> <li>3. Статистика і менеджмент за Едвардом Демінгом.</li> <li>4. Контроль якості, управління нею за Джозефом Джураном.</li> <li>5. Забезпечення якості на підприємстві за Філіппом Кросбі.</li> <li>6. Теорія комплексного управління якістю за Арманом Фейгенбаумом.</li> <li>7. Методи управління якістю за Кауру Ісікаві.</li> </ol>
3	<p><b>Тема 3. Система управління якістю послуг у сфері туризму</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку.</li> <li>2. Створення Європейського співтовариство і подальше його розширення.</li> <li>3. Характеристики глобального ринку.</li> <li>4. Постійність змін у пропозиціях і попиті.</li> <li>5. Система якості на базі концепції TQM (Total Quality Management).</li> <li>6. Система якості на базі стандартів QS 9000.</li> <li>7. Система якості на базі концепції «шість сигм».</li> </ol>
4	<p><b>Тема 4. Розробка системи управління якістю послуг</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шляхи створення системи управління якістю (СУЯ) послуг на підприємствах туризму.</li> <li>2. Розробка документації СУЯ.</li> <li>3. Впровадження систем якості і забезпечення їх функціонування на підприємствах туризму.</li> <li>4. Створення і впровадження інших систем менеджменту.</li> <li>5. Інтегровані системи менеджменту.</li> </ol>
5	<p><b>Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення.</li> <li>2. Основні етапи процесу управління якістю послуг.</li> </ol>

	<p>3. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг.</p> <p>4. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові.</p> <p>5. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.</p>
6	<p><b>Тема 6. Ефективність управління якістю в сфері туризму</b></p> <p>1. Проблеми, пов'язані з оцінкою ефективності систем менеджменту якості.</p> <p>2. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань.</p> <p>3. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості.</p> <p>4. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості.</p> <p>5. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.</p>
7	<p><b>Тема 7. Теоретико-практичні аспекти безпеки туризму</b></p> <p>1. Теоретичні основи дослідження безпеки регіональних туристичних систем</p> <p>2. Нормативно-правова база гарантування безпеки туризму в Україні</p> <p>3. Фактори безпеки регіональних туристичних систем: сутність та структура</p> <p>4. Інноваційні фактори гарантування безпеки регіональних туристичних систем</p> <p>5. Етнічний туризм як фактор безпеки туризму в регіоні</p> <p>6. Проблеми та методика оцінювання соціальної безпеки туризму в регіонах України</p> <p>7. Інформаційна безпека туризму та проблеми туристичного брендингу регіонів</p>
8	<p><b>Тема 8. Безпека за умов різних видів туристичної діяльності</b></p> <p>1. Екологічна безпека туризму: сутність та механізми гарантування на регіональному рівні</p> <p>2. Проблеми безпеки туристичних підприємств регіону: ризикологічний підхід</p> <p>3. Безпека адаптивного та дитячо-юнацького туризму в регіональному вимірі</p> <p>4. Розвиток бальнеологічних курортів у контексті проблем безпеки регіональних туристичних систем</p> <p>5. Розвиток ресторанного господарства в регіоні в контексті гарантування безпеки туризму</p> <p>6. Туристична кластеризація як механізм гарантування безпеки регіональних туристичних систем</p>



**6. Форма підсумкового контролю успішності навчання**  
Формою підсумкового контролю успішності навчання є екзамен.

**Питання до екзамену**

1. Актуалізація проблеми якості для організацій туризму.
2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість».
3. Чинники впливу на якість туристичних послуг.
4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту.
6. Принципи управління якістю послуг.
7. Класичні методи управління якістю.
8. Нові методи управління якістю.
9. Основні положення концепції TQM.
10. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
11. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
12. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму.
13. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
14. Національні індекси задоволеності споживачів.
15. Системний підхід до управління якістю туристичних послуг.
16. Основні елементи системи управління якістю.
17. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
18. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
19. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
20. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах туризму.
21. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
22. Сертифікація туристичних послуг.
23. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
24. Міжнародне визнання сертифікатів.
25. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
26. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах туризму.
27. Розробка документації системи управління якістю.
28. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах туризму.
29. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
30. Інтегровані системи менеджменту.
31. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг.
32. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму.
33. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю туристичних послуг.

34. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах туризму.
35. Сутність ефективності управління якістю туристичних послуг.
36. Ідентифікація небезпек у сфері туризму.
37. Організація безпеки у сфері туризму в Україні.
38. Оцінка ризику небезпек у туристичній діяльності.
39. Вплив психофізіологічних особливостей людини на її безпеку в туристичній діяльності.
40. Оцінка параметрів мікроклімату та освітлення на туристичних підприємствах.
41. Індивідуальне фізичне здоров'я та безпека харчування в туризмі.
42. Страхування від небезпек у туристичній діяльності.
43. Аналіз ризику подорожей різними видами транспорту.
44. Види екстремального туризму і правила виживання людини в екстремальних умовах.
45. Тероризм як загроза розвитку міжнародного туризму.
46. Медичні аспекти безпеки в туризмі.
47. Пожежна безпека в туризмі.

## **7. Методи навчання**

Під час лекційних занять застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) створення проблемних ситуацій;
- 3) видача випереджальних завдань до лекції;
- 4) слайдова презентація;
- 5) експрес-опитування, діалог, дискусія;
- 6) методи активного слухання та методи зворотного зв'язку.

На семінарських та практичних заняттях застосовуються:

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань;
- 2) вирішення ситуаційних завдань та кейсів із застосуванням сучасних інформаційних технологій;
- 3) методи активного слухання, диференціації та методи рефлексії.

## **8. Методи контролю:**

Поточний контроль знань з навчальної дисципліни може проводитися у формах:

- 1) усне бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції;
- 2) усне опитування на семінарських заняттях;
- 3) виконання практичних завдань із застосуванням сучасних інформаційних технологій;
- 4) захист підготовленої презентації.

Підсумковий контроль – екзамен.

*Види контролю:* Поточний контроль, проміжний модуль та екзамен.

## 9. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне тестування та самостійна робота (50балів)								Підсумковий тест (екзамен)	Сума
розділ 1				розділ 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	50 балів	100 балів
6	6	6	7	6	6	6	7		

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

## Порядок переведення оцінок у систему ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 - 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
64-74	D		
60-63	E	задовільно	не зараховано
35-59	FX	незадовільно	
0-34	F		

## 10. Методичне забезпечення

Підручники і навчальні посібники: інструктивно-методичні матеріали до семінарських та практичних занять; індивідуальні навчально-дослідні завдання; контрольні роботи; текстові варіанти тестів для поточного і підсумкового контролю, методичні матеріали для організації самостійної роботи студентів, виконання індивідуальних завдань.

1. Березівська О.Й. Управління якістю та безпекою в туризмі. Методичні рекомендації для виконання практичних робіт здобувачами вищої освіти спеціальності 242 “Туризм” РВО “Магістр”. Вид. центр ЛНУП. 2022. 42 с.
2. Березівська О.Й. Управління якістю та безпекою в туризмі.: конспект лекцій. Львів :ЛНУП, 2022. 88 с.

## 11. Рекомендована література

### *Нормативна*

1. Безпека туристичних подорожей та страхування. Режим доступу: [https://pidru4niki.com/2015060965060/turizm/bezpeka\\_turistichnih\\_podorozhey\\_strahuvannya](https://pidru4niki.com/2015060965060/turizm/bezpeka_turistichnih_podorozhey_strahuvannya).
2. Закон України «Про боротьбу з тероризмом» - URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/638-15>.

3. ІД погрожує Європі «косими ударами» URL: [http://www.newsru.ua/world/27oct2015/ig\\_evropa.html](http://www.newsru.ua/world/27oct2015/ig_evropa.html).
4. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
5. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
6. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 No 340. Дійсний з 01.04.2009р.
7. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 No 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
8. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
10. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
13. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
14. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
15. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
16. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
17. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
18. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
19. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
20. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
21. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
22. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
23. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
24. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
25. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. No1328-XIV.
26. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., No 24.
27. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
28. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. No 3161-IV.

29. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002р.
30. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР.
31. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
32. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
33. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
34. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
35. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
36. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
37. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
38. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
39. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.

#### *Базова*

1. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2019 - 324 с.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. –Х.: ХНАМГ, 2020. – 414 с.
3. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2018. - 446с.
4. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. - Х.: Вид-во «Ранок», 2019. - 240 р.
5. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: 2018. - 298 с.
6. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. - К.: Кондор, 2019. - 230 с.
7. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.
8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. – 392 с.
9. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.

10. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. Режим доступу : [http://www.iso.org/iso/iso\\_technical\\_committee?commid=375396](http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396).
11. Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України 17 вересня 2014 р. No 847-р. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
12. Чорненька Н.В. Безпека туризму: навч. Посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.
13. Цина А.Ю. Основи охорони праці : підручник для студентів педагогічних ВНЗ. Полтава : ПНПУ, 2014. 383 с.

#### *Допоміжна*

1. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2015.
2. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320с.
3. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УЛГТУ, 2019. –134 с.
4. Лушкін В.А., Торкатюк В.І., Коржик Б.М., Ачкасов А.Є., Ніколаєнко Л.Ф. Безпека життєдіяльності: навч. Посібник. Житомир, 2001. 671 с.
5. Марта Мальська, Наталія Паньків. Туристично-ресурсний потенціал території : підручник / Марта Мальська, Наталія Паньків. – Київ : Видавець ФОП Піча Ю. В., 2022. – 534 с.
6. Таунсенд П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2019. – 160 с.
7. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2019. –174 с.
8. Яким Р.С. Безпека життєдіяльності : навч. посіб. Львів: Видавництво «Бескид Біт», 2005. 304 с.
9. Bryhilevych H., Malska M. Strategic directions of international tourism development// Management of the 21 st century: globalization challenges, Issue 4: collective monograph/ in edition D. Diachkov. Prague. Nemoros s.r.o. 2023. Czech Republic. P. 104-111.

#### *Інформаційні ресурси*

1) Бібліотечно-інформаційні ресурси - книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України:

- Наукова бібліотека Львівського національного університету природокористування, м. Дубляни вул. В. Великого, 1.
- Львівська наукова бібліотека ім. Стефаніка НАН України, вул.

Стефаника, 2; тел. 74-43-72.

- Львівська обласна наукова бібліотека, просп. Шевченка, 13; тел.74-02-26.

- Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. Відділ, вул. Драгоманова, 17;  
тел. 296-42-41.

- Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки, вул. Мулярська, 2а;  
тел.72-05-81.

- Бібліотека Львівської комерційної академії, вул. Туган-Барановського, 10;  
тел.79-76-40

2) Електронні інформаційні ресурси мережі Інтернет з переліком сайтів:

[www.ebrd.com](http://www.ebrd.com) - Європейський банк реконструкції та розвитку.

[www.icps.kiev.ua](http://www.icps.kiev.ua) - Міжнародний центр перспективних досліджень.

[www.ics.org.ua](http://www.ics.org.ua)-Інститут конкурентного суспільства.

[www.invest.delovoy.com](http://www.invest.delovoy.com)-Інвестиційний експерт.

[www.mavica.ra](http://www.mavica.ra) - Багатомовний пошуковий каталог.

<http://rada.gov.ua/> – Законодавство України

[www.rada.kiev.ua](http://www.rada.kiev.ua) - Верховна Рада України.

[www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) – Державна служба статистики України.

<http://icps.com.ua/> – Міжнародний центр перспективних досліджень.

<https://www.wttc.org/> – Всесвітня рада з туризму та подорожей.

<http://www2.unwto.org/> – Всесвітня туристична організація.

<https://etc-corporate.org/> – Європейська туристична комісія.

<http://www.tau.org.ua/> – Туристична асоціація України.

<https://uata.com.ua/> – Українська Асоціація туристичних агенцій.

<http://altu.com.ua/Altu/About/> – Асоціація лідерів тур бізнесу України (АЛТУ).

<http://lart.lviv.ua/> – Львівська асоціація розвитку туризму.

<http://www.nbuv.gov.ua/> – Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського

[http://qualityprogress.asq.org/qp/0500\\_munro.html](http://qualityprogress.asq.org/qp/0500_munro.html)

[www.ISO.org](http://www.ISO.org)

[www.management.com.ua](http://www.management.com.ua)

<http://www.iso/org/sdis/forms>

<http://www.easc.org.by>

<http://www.uds.com.ua>

<http://www.dstu.gov.ua>

<http://www.issi.kiev.ua>

<http://www.all-hotels.com.ua>

<http://www.integrum.com>