

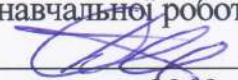
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра країнознавства та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Заступник декана  
з навчальної роботи

  
«28» вересня 2018 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ


для студентів

галузь знань  
спеціальність  
освітній рівень  
освітній програма  
спеціалізація  
вид дисципліни

24 Сфера обслуговування  
242 Туризм  
Магістр  
Туризм  
Міжнародний туризм  
Обов'язкова

Форма навчання	заочна
Навчальний рік	2018/2019
Семестр	1
Кількість кредитів ECTS	7
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська
Форма заключного контролю	екзамен

Викладачі: **Малиновська Оксана Юріївна**, кандидат географічних наук, доцент кафедри  
країнознавства та туризму

Пролонговано: на 20 19/2020 н.р.  (Пасмо В.Ф.) «10» 09 2020 р.  
(підпис, ПІБ, дата)

на 20\_\_\_/20\_\_\_ н.р. (\_\_\_\_\_) «\_\_\_» \_\_\_ 20\_\_\_ р.  
(підпис, ПІБ, дата)

Розробник: **Малиновська Оксана Юріївна**, кандидат географічних наук, доцент кафедри  
країнознавства та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО

Завідувач кафедри країнознавства та туризму

 О.О. Любіцева

Протокол № 1 від «03» вересня 2018 р.

Схвалено науково-методичною комісією географічного факультету

Протокол від «28» вересня 2018 року №2

Голова науково-методичної комісії

 С.П.Запотоцький

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ року

## ВСТУП

**1. Мета дисципліни** – ознайомлення студентів з теоретичними основами та практичними рекомендаціями щодо організації управління якістю туристичних послуг на підприємствах індустрії туризму у відповідності з рекомендаціями міжнародних стандартів ІСО та державних галузевих стандартів. Сформуванню у студентів розуміння якості як фактора успіху туристичного підприємства, оскільки основу конкурентоздатності продукції та послуг складає їхня якість, а стабільність виробництва досягається шляхом впровадження на підприємствах систем якості і підтверджується сертифікацією продукції/послуг та систем якості.

### **2. Попередні вимоги до опанування або вибору навчальної дисципліни:**

1. Успішне опанування дисциплін «Організація послуг», «Туроперейтинг», «Організація діяльності туристичного підприємства», «Основи економіки туризму», «Стандартизація та сертифікація послуг в туризмі та курортній справі», «Регулювання туристичної діяльності», «Маркетинг», «Менеджмент», «Економіка туристичної фірми», «Правознавство та, «Фінанси».

2. Володіти навичками аналізу, синтезу, моделювання ситуації, прогнозування, порівняння.

**3. Анотація навчальної дисципліни:** дана навчальна дисципліна присвячена вивченню теоретичних і методологічних засад створення якісного сервісу на туристичному підприємстві. Розглядаються концептуальні засади проблеми якості в туризмі, а саме: поняття про якість туристичних послуг та вимоги до якості туристичних послуг; критерії якості туристичних послуг; принципи сучасного сервісу та фактори, які впливають на якість туристичного обслуговування; нормативно-правове забезпечення якості туристичних послуг; процесний підхід в управлінні якістю та методологічні основи управління якістю. Особлива увага присвячується практиці сучасних стратегій лідерства в якості, концепції TQM та особливостям оцінки і управління якістю в сфері туристичних послуг, а саме: управління якістю туристичного продукту; умови створення якісного сервісу на туристичному підприємстві; розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на туристичному підприємстві; системи управління якістю на різних типах туристичних підприємств; управління якістю на різних етапах бізнес-процесів туристичного підприємства.

**4. Завдання (навчальні цілі)** – ознайомити студентів з основними досягненнями теорії та практики управління якістю, показати необхідність використання цих досягнень в туристичній діяльності; ознайомити з нормативно-правовою базою управління якістю; ознайомити з факторами, які впливають на якість туристичних послуг, з методами оцінки показників якості та змістом поняття якості; навчити організувати роботу щодо забезпечення якості туристичних послуг шляхом розробки та впровадження систем якості у відповідності з рекомендаціями міжнародних стандартів ІСО, дати рекомендації щодо забезпечення ефективного функціонування та вдосконалення систем якості; ознайомити з прийомами та методами стандартизації, з порядком здійснення сертифікації туристичних товарів та послуг; ознайомити із сучасними методами управління якістю туристичного підприємства.

### **5. Результати навчання за дисципліною:**

Результат навчання (1. знати; 2. вміти; 3. комунікація; 4. автономність та відповідальність)		Форми (та/або методи і технології) викладання і навчання	Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за	Відсоток у підсумковій оцінці з дисципліни
Код	Результат навчання			

			<i>необхідності)</i>	
1.1	ФК 1. Здатність визначати основні наукові поняття та категорії методології туризму та рекреації (туризмології) і застосовувати їх у професійній діяльності	<i>лекція, семінарське заняття</i>	<i>бліц опитування, тест, виступ на семінарі, презентація, контрольні роботи, екзамен</i>	<i>до 4%</i>
1.2	ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку	<i>лекція, семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
1.3	ФК 6. Здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві	<i>лекція, семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
1.4	ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними	<i>лекція, семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
1.5	ФК 11. Здатність до управління інформацією	<i>лекція, семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.1	ФК 1. Здатність визначати основні наукові поняття та категорії методології туризму та рекреації (туризмології) і застосовувати їх у професійній діяльності	<i>семінарське заняття</i>	<i>виступ на семінарі, бліц опитування, бесіда, дискусія, індивідуальні завдання, екзамен</i>	<i>до 4%</i>
2.2	ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.3	ЗК 2. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.4	ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.5	ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.6	ФК 6. Здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.7	ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
2.8	ФК 11. Здатність до управління інформацією	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
3.1	ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку	<i>лекція, семінарське заняття, бесіда, дискусія</i>	<i>участь в дискусіях та бесідах, презентація</i>	<i>до 4%</i>
3.2	ЗК 2. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності	<i>лекція, семінарське заняття, бесіда, дискусія</i>		<i>до 4%</i>
3.3	ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
3.4	ФК 6. Здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві	<i>семінарське заняття</i>		<i>до 4%</i>
3.5	ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними	<i>семінарське</i>		<i>до 4%</i>

		<i>заняття</i>		
3.6	ФК 11. Здатність до управління інформацією	<i>семінарське заняття</i>	<i>презентація, дискусія, екзамен</i>	до 4%
4.1	ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку	<i>семінарське заняття</i>		до 4%
4.2	ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.	<i>семінарське заняття, дискусія, робота в малих групах</i>		до 4%
4.3	ФК 6. Здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві	<i>семінарське заняття, робота в малих групах</i>		до 4%
4.4	ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними	<i>семінарське заняття, робота в малих групах</i>		до 4%
4.5	ФК 11. Здатність до управління інформацією	<i>семінарське заняття</i>		до 4%

**Примітка:** 1% = 1 балу

### 6. Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання

Результати навчання дисципліни (код)	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	
	Програмні результати навчання (назва)																								
РН1) Знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму та рекреації	+					+																			
РН4) Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку		+					+							+							+				
РН5) Здатність оцінювати		+					+	+	+	+				+	+	+					+	+			



5. Бліц-опитування (РН 1.1.-1.9, 2.4) – 10 балів / 5 балів

- підсумкове оцінювання у формі екзамену. Екзамен проводиться в письмово-усній формі.

**Максимальна** кількість балів на екзамені – **40 балів**, **мінімальна** кількість балів, які додаються до семестрових – **24 бали** (60% від максимальних балів, що відводяться на екзамен). У випадку коли студент на екзамені набрав менше вказаної кількості балів вони не додаються до семестрової оцінки (незалежно від кількості балів, отриманих під час семестру), в екзаменаційній відомості у колонці “бали за екзамен” ставиться “0”, а в колонку «результуюча оцінка» переноситься лише кількість балів, отриманих під час семестру.

*Студенти, які набрали впродовж семестру меншу кількість балів ніж критично-розрахунковий мінімум – 20 балів, до складання екзамену не допускаються.* Рекомендований мінімум для допуску до екзамену – 36 балів.

	<b>Семестрова кількість балів</b>	<b>Екзамен</b>	<b>Підсумкова оцінка</b>
<i>Мінімум</i>	<i>36</i>	<i>24</i>	<i>60</i>
<b>Максимум</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

### **7.2. Організація оцінювання:**

Оцінювання здійснюється впродовж семестру усіх видів роботи, включаючи і самостійну роботу.

У курсі передбачено дві змістовних частини. Заняття проводяться у формі лекцій та семінарських занять, передбачені індивідуальні завдання з проблематики дисципліни. Завершується дисципліна складанням екзамену.

Упродовж семестру після завершення відповідних тем (див. тематичний план дисципліни) проводяться підсумкові контрольні роботи (перша включає теми 1-5, друга – 6-10). Підсумкові контрольні роботи проводяться у формі тестів та відкритих запитань і покликані виявити знання і навички отримані при опануванні відповідних тем.

На лекціях та семінарських заняттях для виявлення рівня засвоєння відповідних знань впродовж семестру проводять бліц опитування, які у підсумку формують до 10% оцінки.

Семінарські заняття проходять згідно робочої навчальної програми за передбаченим розкладом. Робота на семінарі оцінюється день в день. Відпрацювання пропущених семінарів не передбачається.

Робота під час семінару також включає:

- участь в обговореннях актуальних теоретичних і прикладних проблем дисципліни та подання результатів виконаних індивідуальних завдань (до 5 балів сумарно; за розкладом семінарських занять; виконані індивідуальні завдання подаються і оцінюються день в день);
- презентацію (1 презентація, яка оцінюється у макс. 10 балів; презентації відбуваються за розкладом семінарських занять, тематика і графік презентацій узгоджується попередньо).

Оцінювання презентації відбувається за такими критеріями:

- змістовна частина і розкриття теми – до 5 балів;
- мультимедійна складова і подача результатів дослідження – до 3 балів;
- відповіді на запитання – до 2 балів.

Умови проведення екзамену подані вище.

### **7.3. Шкала відповідності оцінок**

<b>Відмінно / Excellent</b>	90-100
<b>Добре / Good</b>	75-89
<b>Задовільно / Satisfactory</b>	60-74
<b>Незадовільно / Fail</b>	0-59

## 8. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ І ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ п/п	Назва теми	Кількість годин		
		лекції	практичні заняття	самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні засади створення якісного сервісу на підприємстві</b>				
1	<b>Вступ.</b> <b>Тема 1.</b> Поняття про якість: концепції управління якістю, нормативно-правове забезпечення якості, процесний підхід та методологічні основи управління якістю.	2	2	100
	Контрольна робота		1	
<b>Змістовий модуль 2. Управління якістю обслуговування туристичного підприємства</b>				
2	<b>Тема 2.</b> Управління якістю туристичного продукту та умови створення якісного сервісу на туристичному підприємстві.	2		50
3	<b>Тема 3.</b> Розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на туристичному підприємстві.	2	2	50
	Контрольна робота		1	
	<b>ВСЬОГО</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>200</b>

**Загальний обсяг 210 год.,** в тому числі:

Лекції – **6 год.**

Практичні заняття – **4 год.**

Самостійна робота – **200 год.**

## 9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА:

### А) Основні:

1. Бабарицька В., Малиновська О. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту: Навч. пос. – К.; Альтерпрес, 2004.
2. Бізнес-планування: навч. посіб. / Т.Г.Васильців, Я.Д.Качмарик, В.І.Блонська, Р.Л.Луцак. – К.: Знання, 2013. – 207 с.
3. Бланк С., Дорф Б. Стартап. Настольная книга основателя. – Альпина Паблишер, 2016. – 616 с.
4. Гаванде А. Чек-лист. Как избежать глупых ошибок, ведущих к фатальным последствиям. – Альпина Паблишер, 2014. – 208 с.
5. Галямина И.Г. Управление процессами: учебное пособие. – М.: МГУП, 2011. – 316 с.
6. Детмер У. Теория ограниченной Голдратта. Системный подход к непрерывному совершенствованию. – Альпина Паблишер, 2016. – 444 с.
7. Джордж Л. Майкл. Бережливое производство + шесть сигм» в сфере услуг: Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса / Майкл Л. Джордж; [пер. с англ.] - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 402 с.
8. Захарчин Г.М. Основы підприємництва: навч. посіб. / Г.М.Захарчин. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – К.: Знання, 2013. – 407.
9. Каплан Р.С., Нортон Д.П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – Олимп-Бизнес, 2016. – 320 с.



10. Кларк Г. Маркетинг сервиса, приносящего прибыль: Пер. с англ. – К.: Знання, 2006. – 302 с.
11. Кові Стівен Р. 7 звичок надзвичайно ефективних людей. / Пер. з англ. О.Любенко. – Харків, 2012. – 384 с.
12. Кодекс законів про працю України.
13. Кокс Д., Джейкоб Д., Бергланд С. Новая цель. Как объединить бережливое производство, шесть сигм и теорию ограничений. – Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 400 с.
14. Кудла Н.Є.Управління якістю в туризмі. – Львів: ЦУЛ, 2015. – 328 с.
15. Кузнецова Н.В. Управление качеством: учеб. пособие. - М. : Флинта, 2009.
16. Литвиненко Я.В. Маркетингова і цінова політика: навч. посіб. / Я.В.Литвиненко. – К.: Знання, 2010. – 294 с.
17. Мазур И.И. Управление качеством: учебное пособие. – М.: Омега. – 2006. – 400с.
18. Мишин В.М. Управление качеством. Учебник 2-е издание. – М.: ЮНИТИ, 2008.
19. Сазерленд Д. Scrum. Революционный метод управления проектами. – Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 288 с.
20. Салимова Т.А. Управление качеством: учебник для ВУЗов 5-е изд. - М. : Издательство «Омега-Л», 2011.
21. Остервальдер А., Пинье И., Бернарда Г., Смит А. Разработка ценностных предложений. Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. – Альпина Паблишер, 2015. – 312 с.
22. Оуэн Х., Ходжсон В., Газзард Н. Призвание – лидер: Полное руководство по эффективному лидерству. / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2005. – 384 с.
23. Тейлор Р., Хамфри Д. Стремительный путь на вершину: 10 составляющих успеха. / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004. – 328 с.
24. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. - К/КНТЕУ, 2006.-234 с.
25. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб./ В.Г. Топольник. – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 328 с.
26. Трейси Б. Достижение максимума. / Пер. с англ. В.Ф.Волченко. – 3-е изд. – Минск: ООО «Попурри», 2004. – 368 с.
27. Управление качеством и сертификация: учебное пособие. – М.: Интернет Инжиниринг, 2002. – 416 с
28. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2006.
29. Фламгольд Э., Рэндл И. Управление стратегическими изменениями. От теории к практике. – Эксмо, 2012. – 320 с.
30. Хилл Н. 16 законов успеха. / Пер. с англ. - Минск: ООО «Попурри», 2007. – 576 с.
31. Harold L. Vogel. Travel Industry Economics. A Guide for Financial Analysis. / Cambridge University Press. – 2013. – 285 s.

#### **Б) Додаткові:**

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебное пособие. – Дашков и К, 2007.
2. Альтшуллер Г. Найти идею. Введение в ТРИЗ – теорию решения изобретательских задач. – Альпина Паблишер, 2015. – 404 с.
3. Антощенко В. Ух ты! Сервис. - Альпина Паблишер, 2016. – 360 с.
4. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с.
5. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме: Практикум. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 176 с.

6. Герасимов Б.И. Управление качеством: учебное пособие. - М: Кнорус, 2007.
7. Гладуэлл М. Переломный момент. Как незначительные изменения приводят к глобальным переменам. — М.: Альпина Паблишер, 2012.
8. Друкер П. Практика менеджмента.
9. Друкер П. Лидерство.
10. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2000.
11. Кови Стивен Р. 7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности.
12. Кови Стивен Р. Семь навыков эффективных менеджеров. Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала.
13. Кови Стивен Р., Уитман Б., Ингланд Б. 4 правила эффективного лидера в условиях неопределенности.
14. Кондратьев В., Кузнецов М. Показываем бизнес-процессы.
15. Коттер Дж. Впереди перемен. — М.: Олимп-Бизнес, 2013.
16. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2006.
17. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник. – М.: Юрайт, 2008.
18. Логанина В.И. Системы качества: учебное пособие. – М.: Юрайт, 2008.
19. Мазур, И.И. Управление качеством. - М.: Омега-Л, 2007.
20. Максвелл Джон С. Команда 101.
21. Максвелл Джон С. 21 непростовный закон лидерства.
22. Маслов Д.В. Малый бизнес: стратегии совершенствования на основе управления качеством. – М.: ДМК Пресс, 2008.
23. Окрепилов, В. В. Менеджмент качества. - СПб.: Наука, 2007.
24. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. – М.: «Дашков и К°», 2006.
25. Рыженко, Г. А. Всеобщее управление качеством. – Екатеринбург, 2006.
26. Сенге П. Пятая дисциплина: Искусство и практика самообучающейся организации. — М.: Олимп-Бизнес, 2011.
27. Сиббет Д. Визуализируй это! Как использовать графику, стикеры и интеллектуальные карты для командной работы. — М.: Альпина Паблишер, 2013.
28. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. – Питер, 2009.
29. Соколов, А. А. Основы управления качеством и конкурентоспособностью туристских услуг // Качество. Инновации. Образование. 2006. № 2.
30. Сырцев А.Н. Управление качеством: Курс лекций. - СПб., СПИГ. - 2006.
31. Ташмен М., О'Рэйлли Ч. Победить с помощью инноваций: Практическое руководство по управлению организационными изменениями и обновлениями. — М.: Альпина Паблишер, 2014.
32. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: учеб. пособие / [И. И. Бутко и др.]. - Ростов н/Д; М.: Фе-никс; MapT, 2009.
33. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. — СПб.: Питер, 2012.
34. Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие.: Кнорус, 2009.
35. Эванс, Д. Управление качеством. - М.: Юнити-Дана, 2007.

#### **В) Англійською мовою:**

1. Bennis, Warren G. Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration. Reading, MA: Addison-Wesley, 1997.
2. Bennis, Warren G. and Burt Nanus. Leaders: The Strategies for Taking Charge. New York: Harper & Row, 1985.

3. Berry, Leonard L., Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
4. Bradshaw, Pete. *Personal Power*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
5. Cusumano, Michael A. *The Japanese Automobile Industry*. Cambridge: The Harvard University Press.
6. Deming, W. Edwards. *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
7. Goldratt, Eliyahu M., Cox, Jeff. *The Goal*. Croton-on-Hudson: North River Press.
8. Jaworski, Joseph. *Synchronicity: The Inner Path of Leadership*. Johansen, Robert, David Sibbet, Suzy Benson, Alexia Martin, Robert Mittman, and Paul Saffo. *Leading Business Teams: How Teams Can use Technology and Group Process Tools to Enhance Performance*. Reading, MA: Addison-Wesley Series on OD, 1991.
9. Johnston, R. *The Zone of Tolerance : Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service* // *International Journal of Service Industry Management*. 1995. Vol. 6, № 2.
10. Kleiner, Art. *The Age of Heretics: A History of the Radical Thinkers Who Reinvented Corporate Management*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.
11. Marcus, Stanley. *Minding the Store*. Boston: Little, Brown and Company.
12. Marcus, Stanley. *Quest for the Best*. New York: The Viking Press.
13. Ohno, Taiichi. *Workplace Management*. Cambridge: Productivity Press.
14. Ohno, Taiichi, Setsuo, Mito. *Just-in-time for Today and Tomorrow*. Cambridge: Productivity Press.
15. Parasuraman, A. *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* // *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49.
16. Parasuraman, A. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* // *Journal of Retailing*. 1988. Spring.
17. Pascale, Richard. *Managing on the Edge: How the Smartest Companies Use Conflict to Stay Ahead*. New York: Touchstone, 1991.
18. Peters, Tom. *Thriving on Chaos*. New York: Alfred A. Knopf.
19. Peters, Tomas J., Waterman, Robert H., Jr. *In Search of Excellence*. New York: Harper&Row.
20. Sanders, Betsy. *Fabled Service: Ordinary Acts, Extraordinary Outcomes*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
21. Shingo, Shigeo. *A study of the Toyota Production System from an Industrial Engineering Viewpoint*. Cambridge: Productivity Press.
22. Sibbet D. *Visual Teams: Graphic Tools for Commitment, Innovation, & High Performance*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
23. Sibbet D. and Ed Claassen. *Team Leader Guide: Strategies and Practices for Achieving High Performance*. San Francisco: Grove Consultants International, 2003.
24. Sloan, Alfred P., Jr. *My Years with General Motors*. New York: Doubleday/Currency.
25. Tashmen M., and Charles A. O'Reilly III. *Ambidextrous Organization: Resolving the Innovator's Dilemma*. Boston: Harvard Business School Press, 2009.
26. Young, Arthur M. *Reflexive Universe*. San Francisco: Delacourt Press, 1976. Anodos Foundation, 1999 Revised Edition.
27. Zeithaml, V. A. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality* // *Journal of Marketing*. 1988. Vol. 52 (April).

#### **Г) Інтернет-джерела:**

1. <http://novosti-turbiznesa.info/> - журнал «Новости турбізнеса» (Україна)
2. <http://www.tourbusiness.ua/> - портал професіоналів турбізнесу (Україна)
3. <http://utg.net.ua> – Українська туристична газета

4. <http://onejournal.ru/> - портал книг і статей про туризм
5. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org) - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації
6. [www.travel.net](http://www.travel.net) – інформаційний портал з туризму
7. [www.hotels.net](http://www.hotels.net) - інформаційний портал про готелі та готельні мережі
8. [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua) – офіційний сайт Верховної Ради України
9. [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua) – Нормативні акти України
10. [www.greentour.com.ua](http://www.greentour.com.ua) - Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
11. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net) – туристична бібліотека

#### **Д) Законодавчі та підзаконні акти:**

1. Конституція України.
2. Цивільний кодекс України, 16.01.2003р. №435-IV.
3. Господарський кодекс України, 16.01.2003р. №436-IV.
4. Кодекс цивільного захисту України, 12.10.2012р. №5403-VI.
5. Закон України «Про туризм», Вводиться в дію Постановою ВР №325/95-ВР від 15.09.95, ВВР, 1995, N 31, ст.242
6. Закон України «Про захист прав споживачів», Вводиться в дію Постановою ВР №1024-XII від 12.05.1991р.
7. Закон України «Про автомобільний транспорт» (5 квітня 2001 р.).
8. Закон України «Про страхування», 07.03.1996р. №85/96-ВР.
9. Закон України «Про рекламу», 03.07.1996р. №270/96-ВР.
10. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», 16.04.1991р. №959-XII.
11. Закон України «Про правовий статус іноземців», 04.02.1994р. №3929-XII.
12. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (2 березня 2015 р.).
13. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22 травня 2003 р.)
14. Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» від 11 листопада 2015 р. № 991.
15. Постанова КМУ, 17 серпня 2002р. №1136 «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства».
16. Постанова КМУ «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію», від 1 червня 2011 р. № 567
17. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення», 21.12.2005 №1251.
18. Постанова КМУ Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (№959 від 14 серпня 1996 р.);
19. Постанова КМУ Про здійснення контролю за наявністю договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів під час перетину державного кордону України (№1024, від 6 липня 1998 р.);
20. Постанова КМУ Про порядок провадження діяльності страховими посередниками (№1523 від 18 грудня 1996 р.);
21. Постанова КМУ Про порядок надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту (№121 від 19 березня 2014 р.);
22. Постанова КМУ Про затвердження переліку суб'єктів господарювання, галузей та окремих територій, які підлягають постійному та обов'язковому аварійно-рятувальному обслуговуванню на договірній основі (№763 від 26 жовтня 2016 р.).

23. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затверджене наказом Державної туристичної адміністрації України, 24.09.2004, №83.

24. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу» (№83 від 24 вересня 2004 р.).

25. Наказ Державної туристичної адміністрації «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005р.

**Е) Міждержавні стандарти:**

1. ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг".
2. ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования".
3. ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экзкурсантов".
4. ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения".
5. ГОСТ 30390-95 "Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия".
6. ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования".
7. ГОСТ 30524-97 "Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу".

**Є) Національні стандарти:**

1. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
2. ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
4. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».