

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ**

**ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з науково-педагогічної  
та навчальної роботи

\_\_\_\_\_ І.В. Гунько

« 23 » серпня 2019 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Управління якістю в готелях і ресторанах**

для студентів

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітнього рівня другого (магістерського)

2019 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня освіти, 18с.

**РОЗРОБНИКИ:**

- Іващенко Анна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму ВНАУ;
  
- Викладачі: Іващенко Анна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму ВНАУ;

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму Протокол від “19” серпня 2019 року №1

В.О. завідувача кафедри \_\_\_\_\_ Ю.В.Ставська

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні навчально-методичної комісії факультету економіки та підприємництва Протокол від “22” серпня 2019 року № 1

Голова комісії факультету \_\_\_\_\_ О.В. Левчук

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні науково-методичної комісії університету

Протокол від “23” серпня 2019 року № 1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 4	<b>Галузь знань</b>  24 «Сфера обслуговування»  <b>Спеціальність</b> 241 «Готельно-ресторанна справа»  <b>Другий (магістерський) рівень освіти</b>	Нормативна	
		<b>Рік підготовки:</b>	
Атестацій - 2		2-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин - 120		11-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 4 самостійної роботи студента-б		<b>Лекції</b>	
		20 год.	
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		18 год.	
		<b>Лабораторні</b>	
		<b>Самостійна робота</b>	
		82	
		<b>Індивідуальні завдання:</b>	
		Вид контролю: екзамен	

## **2.МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

Головною **метою** викладання дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань щодо організаційних, нормативно- правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

**Завданнями** дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;
- вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

**Компетенції вивчення дисципліни.** Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні володіти:

### **Інтегральною компетентністю:**

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

### **Загальні компетентності:**

- здатність до навчання, аналізу та синтезу, системності, управління інформацією, самостійності, групової роботи;
- навички дослідження, застосовування знань на практиці.
- навички знаходити виконання проекту шляхом проведення тендерів, конкурсів, торгів;

- здатність до ефективної комунікативної діяльності та міжособистісної взаємодії у професійній сфері
- здатність до проведення досліджень на відповідному рівні;
- здатність шукати, обробляти, аналізувати та інтерпретувати інформацію з різних джерел
- здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми
- готовність до безперервного навчання та оволодіння сучасними знаннями
- здатність формувати нові ідеї (креативність).
- здатність публічно презентувати результати роботи, висловлювати та обґрунтовувати власну думку

#### Фахові компетенції:

- Знання і розуміння предметної області своєї професії
- Здатність застосовувати теоретичні знання в готельно- ресторанній сфері на практи
- Здатність до обґрунтування і прийняття управлінських рішень в трансформаційних умовах невизначеності та ризику та оцінювання їх ефективності
- Здатність до використання методологічного апарату досліджень інновацій;
- Здатність до залучення туристичних об'єктів країн світу для створення інновацій у готельному господарстві;
- Здатність до використання методів брендингу у реальному та віртуальному просторі за допомогою інтегрованих маркетингових комунікацій для забезпечення зростання вартості бренду та підвищення іміджу туристичних підприємств чи дестинацій.
- Здатність приймати стратегічні рішення та розробляти схему їх виконання та реалізовувати функціональні стратегії підприємств готельно-ресторанного комплексу.
- Знання та володіння методиками наукових досліджень в галузі туризму;
- Здатність формулювати та вирішувати конкретне науково-дослідне завдання, застосовуючи сучасні наукові методи з отриманням конкретних результатів та обґрунтуванням пропозицій;
- Уміння вносити корективи в технологічний режим виробництва продукції ресторанного господарства;
- Уміння впроваджувати прогресивні технології виробництва продукції у закладах ресторанного господарства;
- Спроможність розробляти й обґрунтувати концепцію проекту;
- Здатність здійснювати системне планування проекту на всіх фазах його життєвого циклу;

- здатність до використання концептуальних принципів формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці ресторанного бізнесу;
- здатність застосовувати сучасні досягнення в області оздоровчого харчування до розроблення науково обґрунтованих харчових раціонів і організації оздоровчого і лікувально-профілактичного харчування в умовах закладів ресторанного господарства;
- здатність корегувати раціони харчування людей різних вікових і професійних груп з урахуванням чинників ризику виникнення різних захворювань на основі сучасних принципів оздоровчого харчування

### **3.Програма навчальної дисципліни**

#### **Атестація 1.**

- 1.Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах».
- 2.Якість як об'єкт управління.
- 3.Розвиток систем управління якістю.
- 4.Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах.
- 5.Процеси управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах.

#### **Атестація 2.**

- 6.Основні методи визначення якості послуг.
- 7.Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах.
- 8.Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.
- 9.Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.

#### **4.Результати навчання за дисципліною**

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен володіти програмними компетентностями :

- знання поняття інновації, функції інноваційної діяльності та її регулювання;
- знання загальних вимог, заходів і методів безпеки на підприємствах туристичної індустрії;
- знання теоретичних і методичних питань щодо забезпечення безпеки життєдіяльності туристів і працівників індустрії гостинності;

## 5. Структура навчальної дисципліни

	Назва теми	Годин		
		лекції	Практичні	СРС
	Атестація 1.			
1	Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах».	4	2	10
2	Якість як об'єкт управління.	2	2	9
3	Розвиток систем управління якістю.	2	2	9
4	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах.	2	2	9
5	Процеси управління якістю послуг в готелях і ресторанах.	2	2	9
	Атестація 2.			
6	Основні методи визначення якості послуг.	2	2	9
7	Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і	2	2	9
8	Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.	2	2	9
9	Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.	2	2	9
	Разом	20	18	82

## 6. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах».	4
2	Якість як об'єкт управління.	2
3	Розвиток систем управління якістю.	2
4	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах.	2
5	Процеси управління якістю послуг в готелях і ресторанах.	2
6	Основні методи визначення якості послуг.	2
7	Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах.	2
8	Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.	2
9	Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.	2
	<b>Разом</b>	20

## 7. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах».	2
2	Якість як об'єкт управління.	2
3	Розвиток систем управління якістю.	2
4	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах.	2
5	Процеси управління якістю послуг в готелях і ресторанах.	2
6	Основні методи визначення якості послуг.	2
7	Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах.	2
8	Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.	2
9	Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.	2
	<b>Разом</b>	18

## 8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах».	9
2	Якість як об'єкт управління.	9
3	Розвиток систем управління якістю.	9
4	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах.	3
5	Процеси управління якістю послуг в готелях і ресторанах.	7
6	Основні методи визначення якості послуг.	9
7	Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах.	9
8	Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.	9
9	Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.	9
	<b>Разом</b>	<b>82</b>

## 7. Індивідуальні завдання

Рекомендована тематика рефератів, виступів, доповідей:

Тема	Зміст завдання	Орієнтовна кількість год.
T1	Основні поняття дисципліни. Значення якості в закладах готельного і ресторанного господарства.	9
T2	Проблема якості послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Проблема якості послуг на сучасному етапі. Фактори, що впливають на якість. Формування якості послуг. Механізм управління якістю.	9
T3	Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Принципи TQM. Досвід управління якістю в різних країнах світу.	9
T4	Загальна характеристика та основні елементи TQM. Взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM.. Застосування систем TQM в різних сферах діяльності. Складові СУЯ. Організаційне забезпечення розробки та впровадження СУЯ в закладах готельно-ресторанного господарства.	9
T5	Структурно-функціональна схема процесів необхідних для управління якістю послуг. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень, проектування і розробки послуг в готелях і ресторанах. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і матеріально-технічного забезпечення роботи закладів готельно-ресторанного господарства.	9
T6	Науково-методичні основи оцінювання якості.	9

	Класифікація показників якості послуг. Методи визначення показників якості послуг. Статистичні методи управління якістю послуг. Основні принципи кваліметрії. Кваліметричні методи оцінювання якості послуг.	3
T7	Методи визначення значень показників властивостей продукції послуг. Оцінювання абсолютних значень показників. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості послуг в готелях і ресторанах.	7
T8	Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги до показників якісного обслуговування з надання готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях.. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг.	9
T9	Структура комплексного показника якості для кулінарної продукції оцінки раціонів харчування, щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування. Специфіка якості готельних послуг.	9
	ВСЬОГО	82

## 10.Критерії оцінювання результатів навчання

### Шкала оцінки знань студента

Оцінка за національною 4-бальною шкалою	Рейтинг студента, бали	Оцінка за шкалою ECTS	Визначення оцінки ECTS
<b>Відмінно</b>	90 – 100	<b>A</b>	<b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок
	82-89	<b>B</b>	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками
<b>Добре</b>	75-81	<b>C</b>	<b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок
	66-74	<b>D</b>	<b>Задовільно</b> – непогано, але зі значною кількістю недоліків
<b>Задовільно</b>	60-65	<b>E</b>	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії
	35-59	<b>FX</b>	<b>Незадовільно</b> з можливістю повторного іспиту
<b>Незадовільно</b>	1-34	<b>F</b>	<b>Незадовільно</b> – необхідна серйозна подальша робота з повторного складання іспиту

### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування									Екзамен	Сума
Атестація 1					Атестація 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	30	100
6	8	8	8	8	8	8	8	8		

### 11. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Екзамени

Заліки

Тести

Контрольні роботи

### 12. Форми поточного та підсумкового контролю

Контрольна робота

Тестування

Екзамен

## **Методичне забезпечення:**

опорні конспекти лекцій; інтерактивний комплекс методичного забезпечення дисципліни (ІКНМЗД); методичні рекомендації для аудиторної та самостійної роботи студентів, нормативні документи України; ілюстративні матеріали.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

### **Основна**

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
1. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 26 с.
4. ДСТУ ІСО 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
5. ДСТУ ІЗО 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 23 с.
6. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 44 с.
7. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.
8. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 34 с.
9. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
10. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 32. - С. 169.
11. Про стандартизацію: Закон України / / Відом. Верховної Ради України.-2001.-№31.- С. 145.

12. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. - 2-ге вид. - К. : Центр учбової літератури; Фірма "Інкос", 2008. - 384 с.

13. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие / Г. А. Бондаренко. - М. : Новое знание, 2006. - 365с. - (Экономическое образование).

14. Всеобщее управление качеством: учебник / Под ред. О. П. Глудкина. - М.: Горячая линия, 2001.

15. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : Навч. посібник / А. М. Виноградська. - К. : Центр навчальної літератури, 2006. - 780с.

16. Давидова, О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. Нац.. акад. міськ. Госп-ва. - Х.: ХМАМГ, 2012. - 414 с.

17. Ильенкова С. Д. Управление качеством: учеб. для вузов / С. Д. Ильенкова. - М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. - 199 с.

18. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава.-М.: Зконормика. 1988 - 216с.

19. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г. Д. Крылова. - М.: Изд-во стандартов, 1992. - 140 с.

20. Круглов М. И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М. И. Круглов. - М.: Машиностроенис, 1977.-65 с.

21. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. - 2-ге вид. переробл. і допов. - К. : Кондор, 2012. - 346 с.

22. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко ; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. - К. : Кондор, 2008. - 460с.

23. Мережко, Н.В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. /Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. - К.: Київ. нац. торг.-екон. унт, 2010. - 216 с.

24. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. - 2-ге вид. - К. : Ліра-К, 2011. - 388 с.

25. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. - М.: Дело и сервис. 2002.

26. Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник / В. В. Окрепилов.  
- М.: "Экономика, 2000. - 639 с.
27. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. - К/ КНТЕУ, 2006.-234 с.
28. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. - К. : КНТЕУ, 2012. - 728 с. 27. Управление эффективностью и качеством /Под ред. И. Прокопенко, К. Порта. - VI. Дело, 2001. - 800 с.
29. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. - К.: Знання; КОО, 2007. -457 с.

### Додаткова

30. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. - К. : КНТЕУ, 2010. - 448 с.
31. Беляева А. М. Энциклопедия ресторанного бизнеса / А. М. Беляева. - Донецк : ПКФ "БАО", 2009. - 544 с.
32. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С Джордж. - М.: Виктория плюс, 2002.
33. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посібник / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. - Київ : КНТЕУ, 2003. - 200 с.
34. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю. Б. Иванов, А. Н. Тищенко, Н. А. Дробитько, О. С. Абрамова. - Х.: ХЮУ, 2004. - 255 с.
35. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиницы ресторанов: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - Минск: ООО «Новос знание», 2000.216 с.
36. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / Койфман Ю. І. - Л., К.: Вид. ТК, 1993.
37. Койфман Ю. І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю. І. Койфман. - Л., К., 1995.-349 с.
38. Кокарев В. И. Основы стандартизации / В. И. Кокарев. - М.: Изд-во стандартов, 1988.
39. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов; пер. с англ. /Ф. Котлер: под ред. Р. Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 1998.-787 с.
40. Крылова Г Д. Основы стандартизации. сертификации и мстрологии: учеб. для вузов / Г. Д Крылова. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. -479 с.

41. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник / Г. Я. Круль. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
42. Лалидус В. А. Всеобщее качество в российских компаниях / В. А. Лалидус; Гос. ун-т управления. - М.: ОАО «Типография Новости», 2000. - 432 с.
43. Лифиц И. М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И. М. Лифиц. - М.: Юрайт-М, 2001. - 224 с.
44. Ловачева Г. Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г. Н. Ловачева. - М.: Экономика, 1990.
45. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. - 2-ге вид., переробл. та допов. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
46. Медведев А. М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А. М. Медведев, А. Ф. Ряполов. - М.: Изд-во стандартов, 1989.
47. Никифоров А. Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Д. Никифоров. - М.: Высшая шк., 2002.
48. Портер М. Конкуренция: пер. с англ. / М. Портер. - СПб.: Вильямс, 2003. - 495 с.
49. Проектування готелів : навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. - К. : КНТЕУ, 2012. - 340 с.
50. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. - К. : КНТЕУ, 2007. - 465 с.
51. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглев. - К. : Кондор, 2009. - 408с.
52. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. - М.: Изд-во стандартов, 1994.
53. Спицнадель В. Н. Система качества; разработка, внедрение, сертификация: учеб. пособие/ В. Н. Спицнадель. - С.-Пб.: Бизнес-пресса 2000.
54. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А. А. Мазаракі. - К. : КНТЕУ, 2010. - 596 с.
55. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. - пер. с польск. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 296 с.
56. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Змієв, Г. О. Зінов'єв та ін. ; За ред. С.І. Дорогунцова. - К. :

Ліра- К, 2005. - 520с.

57. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посібник / Н. В. Чорненька. - 3-тє вид., доп. і перероб. - К. : Атіка, 2009. - 392 с..

58. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции: учеб. для вузов/В.А. Швандар, В.П. Панов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.

59. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие/ В. Н. Фомин. - М.: Осъ-89, 2005. - 384с.

60. Хил Н. Измерение удовлетворительности потребителя по стандарту ISO 9000/ Н. Хил. - М.: Технология, 2004. - 192с.

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

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

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

64. <http://www.std.ru>

65. <http://www.management.com.ua>

66. <http://www.standart.ru>

67. <http://www.iso9000.ru>

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

<http://www.rustourizm.ru>