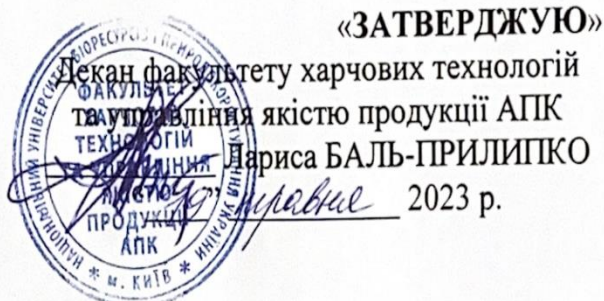


НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Кафедра стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції



«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри стандартизації та
сертифікації сільськогосподарської
продукції
Протокол № 13 від «11» травня 2023р.
Завідувач кафедри
Галина ТОЛОК

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Якість, стандартизація та
сертифікація»
Юлія СЛИВА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ В ТУРИЗМІ

Спеціальність: 242 Туризм
Освітня програма: Туризм
ННІ: Неперервної освіти і туризму
Розробник: к.т.н, доц Слива Юлія Володимирівна

Київ – 2023 р

1. Опис навчальної дисципліни

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ В ТУРИЗМІ

(назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Бакалавр	
Спеціальність	242 Туризм	
Освітня програма	Туризм	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	4	4
Семестр	8	8
Лекційні заняття	13 год.	10 год.
Лабораторні заняття	13 год.	8 год.
Самостійна робота	94 год.	102 год.

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою дисципліни є набуття студентами знань з особливостей технічного регулювання галузі туризму в Україні та світі і вмінь щодо відповідності забезпечення відповідності якості надання туристичних послуг.

Завдання дисципліни — опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні

знати:

- поняття стандартизації, сертифікації та управління якістю;
- напрями державного та законодавчого та технічного регулювання туристичної галузі;
- законодавчі документи з питань сертифікації туристичних послуг;
- вимоги міжнародних стандартів щодо систем управління якістю в туризмі;
- правила сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації екскурсій;
- основи безпеки туристичного обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування;
- вимоги до забезпечення безпечності під час надання послуг з харчування в туризмі.

вміти:

- оформляти документи на проведення процедур сертифікації;
- застосовувати підходи до впровадження систем управління якістю в туризмі;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування вимогам національних стандартів;
- дотримуватись правил безпеки продуктів при наданні послуг з харчування в туризмі.

Набуття компетентностей:

інтегральні: розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми технічного і технологічного характеру, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у виробничих умовах підприємств харчової промисловості у процесі навчання, передбачає застосування теоретичних основ та методів харчових технологій;

загальні: здатність до пошуку та аналізу інформації з різних джерел оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт, здатність проведення досліджень на відповідному рівні, працювати в команді та автономно;

фахові: здатність вдосконалення нових знань з хімічного складу харчової сировини, продуктів її переробки та хімічних перетворень, які протікають в них при зберіганні та в процесі харчування людини, здатність обирати та застосовувати спеціалізоване лабораторне і технологічне обладнання та прилади, науковообґрунтовані методи та програмне забезпечення для проведення наукових досліджень у сфері харчових технологій, здатність презентувати та обговорювати результати наукових досліджень і проектів.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекції	прак	с.р.		лекції	прак	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1.								
Складові технічного регулювання стандартизація та сертифікація в сфері туристичних послуг								
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	11	1	0	10	12	2		10
Тема 2. Основи державної політики та технічного регулювання у сфері туризму	13	1	2	10	12		2	10
Тема 3. Стандартизація туристичних послуг: мета, завдання, сутність.	11	1	0	10	12	2		10
Тема 4. Сертифікація туристичних послуг: мета, завдання, сутність.	13	1	2	10	14	2	2	10

Тема 5. Міжнародна, регіональна та національна система сертифікації туристичних послуг.	11	2	1	8	12	2		10
Разом за змістовим модулем 1	59	6	5	48	62	8	4	50
Змістовий модуль 2. Вимоги міжнародних, регіональних та національних стандартів до систем управління якістю в сфері туристичних послуг								
Тема 1. Основи управління якістю у сфері туристичних послуг	14	2	2	10	10			10
Тема 2. Вимоги міжнародних та національних стандартів до систем управління якістю в сфері туристичних послуг	13	2	1	10	14	2	2	10
Тема 3. Управління якістю готельних послуг.	10	1	1	8	10			10
Тема 4. Управління якістю і безпечністю харчових продуктів при наданні гастрономічних послуг в туризмі. Концепція НАССР.	11	1	2	8	12		2	10
Тема 5. Вимоги до якості надання послуг туристичного посередництва та організації	13	1	2	10	12			12
Разом за змістовим модулем 2	61	7	8	46	58	2	4	52
Всього годин	120	13	13	94	120	10	8	102

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Порядок роботи з нормативними документами	1
2.	Класифікація засобів розміщування	1
3.	Визначення категорії готелю	1
4.	Порядок сертифікації туристичних послуг	1
5.	Порядок сертифікації ресторанних господарств	1
6.	Порядок сертифікації засобів розміщення	0,5

7.	Управління якістю туристичних послуг. Процесний підхід до управління якістю в туризмі	1
8.	Дослідження показників якості послуг та розроблення систем управління якістю в сфері туристичних послуг	1
9.	Дослідження показників якості транспортних послуг: пасажирських перевезень, залізничного, повітряного та водного транспорту,	1
10.	Дослідження показників якості готельних послуг, категоризація засобів розміщення	0,5
11.	Дослідження показників якості при наданні гастрономічних послуг	1
12.	Планування та підготовка до впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів із застосуванням концепції НАССР при наданні гастрономічних послуг	1
13.	Дослідження показників якості послуг туристичного посередництва й організації	0,5
14.	Дослідження показників якості людських ресурсів при наданні туристичних послуг	0,5
15.	Методи оцінки якості у туризмі	1

5. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, ЄвроАзіатська Рада зі стандартизації, Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна організація зі стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації.
4. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.
5. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
6. Сертифікація послуг: сутність, завдання.
7. Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики у сфері туризму.
8. Закон України “Про туризм”: Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.
9. Закон України “Про туризм”: Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.
10. Закон України “Про туризм”: Ліцензування туристичної діяль- “Про туризм”: Ліцензування туристичної діяль- Про туризм”: Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.
11. Державна політика у сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.
12. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.
13. Мета, завдання та об’єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.
14. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.
15. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності”.
16. Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.
17. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.
18. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.
19. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні.
20. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші випадки.

21. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.
22. Державний контроль за додержанням ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.
23. Національна система стандартизації України.
24. Структурні елементи Національної системи стандартизації України.
25. Поняття про Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль за якістю продукції (послуг).
26. Стандарти підприємств, технічні комітети, технічні умови України.
27. Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.
28. Орган зі сертифікації, оцінка відповідності, орган регламентації, перевірка (лабораторій).
29. Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якості, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації.
30. Директиви ЄС "нового підходу", добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації.
31. Інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації.
32. Об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.
37. Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри.
38. Критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги.
39. Методи перевірки послуги, обслуговування, пасажирські і вантажні перевезення.
40. Процес надання послуги, сервіс, сервісні послуги, властивості послуг. 41. Сертифікація послуг, схеми сертифікації послуг, туризм.
42. Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування.
43. Процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги.
44. Технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування. 45. Завдання стандартизації у сфері туризму.
46. Об'єкти стандартизації.
47. Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.
48. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.
50. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож.
51. Обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю.
52. Стандарти на туристичний продукт — основа сертифікації.
53. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення.
54. Вимоги до нормативних документів сертифікації туристичних послуг, порядок проведення, схеми сертифікації.
55. Сертифікація туристичних послуг: інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.
56. Показники послуг, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію.
57. Держстандарт України на вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.
58. Документація щодо забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.
59. Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації.
61. Вимоги до змісту технологічної документації.
62. Етапи надання туристичної послуги. Проектування контролю якості.
63. Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування.
64. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації. 65. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії.
66. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях.
67. Оформлення документації на екскурсійний маршрут.
68. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія".
69. Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.
70. Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення з розміщення приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.

Тестові завдання

	Питання 1 Які органи здійснюють процедуру оцінювання відповідності готелів та інших об'єктів, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), заявленій категорії?
1	Органи стандартизації
2	Органи сертифікації
3	Органи акредитації
4	Органи ліцензування

	Питання 2 Що таке знак категорії об'єкта туристичної інфраструктури
1	Свідоцтва про встановлення категорії об'єкту
2	Вивіска на фасаді будівлі з інформацією про вид об'єкта та його категорію.

Питання 3. Визначте відповідність варіантів опису	
1 стандартизація	А це діяльність, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг.
2 сертифікація	Б видача, переоформлення та анулювання, видача дублікатів, ведення справ та реєстрів, контроль за додержанням умов, видача розпоряджень про усунення порушень умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері.
3 ліцензування	В процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта вимогам, установленим законодавством.

	Питання 4 Свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії за наявності в готелі системи управління якістю видається на який термін?
1	На п'ять років
2	На три роки
3	На десять років

	Питання 5. Яка державна установа виконує функції секретаріату в технічному комітеті ІІІ у теперішній час?
1	Київський національний політехнічний університет
2	Національний університет біоресурсів і природокористування України
3	Київський національний торговельно-економічний університет
4	Всі відповіді вірні

6. Методи навчання

Під час вивчення дисципліни використовуються наочне лабораторне обладнання, комп'ютерні програми з відповідним програмним забезпеченням, наочні стенди, каталоги тощо.

7. Форми контролю

1. Усний і письмовий поточний контроль знань.
2. Тестовий модульний контроль знань.
3. Формою самостійної роботи студента є вивчення спеціальної літератури та виконання індивідуальних завдань.
4. Екзамен.

8. Розподіл балів, які отримують студенти. Оцінювання студента відбувається згідно з положення «Про екзамени та заліки НУБіП України» від 20.02.2015 р. протокол № 6 з табл.1.

Оцінка національна	Оцінка ECTS	Визначення ECTS	Рейтинг студента, бали
“Відмінно”	A	ВІДМІННО – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100
“Добре”	B	ДУЖЕ ДОБРЕ – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89
	C	ДОБРЕ – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	74-81
“Задовільно”	D	ЗАДОВІЛЬНО – непогано, але зі значною кількістю недоліків	64-73
	E	ДОСТАТНЬО – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-63

“Незадовільно”	FX	НЕЗАДОВІЛЬНО – потрібно працювати перед тим, як отримати залік (позитивну оцінку)	35-59
	F	НЕЗАДОВІЛЬНО – необхідна серйозна подальша робота	01-34

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни **R** дис. 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтинг студента (слухача) з навчальної роботи **R** пр (до 70 балів):

$$R_{\text{дис}} = R_{\text{пр}} + R_{\text{ат.}}$$

9. Методичне забезпечення

Науково-методичне забезпечення навчального процесу передбачає: навчальні плани, підручники і навчальні посібники; інструктивно-методичні матеріали лабораторних занять; індивідуальні навчально-дослідні завдання; контрольні роботи; текстові та електронні варіанти тестів для поточного і підсумкового контролю, методичні матеріали для організації самостійної роботи студентів.

10. Рекомендована література

Основна

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2021. — 256.
2. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 320 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр уч. л-ри, 2010. — 336 с.
4. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: Навч. посіб. — К., 2003. — 144 с.
5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. — 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. І. М. Школа та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. — Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. — 662 с.
7. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М. : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
8. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л.В. Баумгартен. – М. : «Дашков и Ко», 2010. – 304 с.
9. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навч. посібник / С.С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
10. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учеб. пособие / Гулиев Н.А. – М. : Флинта, МПСИ, 2008. – 240 с.
11. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підручник / Л.С.Кириченко, Н.В. Мережко. – К. : Київ. націон. торгов.-економ. ун-т, 2010. – 416 с.
12. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник. Київ : ЦНЛ, 2019. 426 с.
13. Федорченко В.К., Лук`янов Л.Г., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ : Вища школа, 2017. 237 с.

Додаткова література

14. План імплементації Директиви Ради ЄС від 13 червня 1990 р. 90/314/ЄЕС про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tourism.gov.ua/files/Plan_400115168772605000.pdf.
15. Річний звіт Світової організації туризму 2017 (UNWTO Annual Report 2013) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2013_0.pdf.
16. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська. –2-ге вид., перероб. та доп. – К. : «Центр навч. л-ри», 2013. – 426 с.

17. *Oliver Bennett Monique de Greeve and Chrystel Cancel (2007) Standardisation and Quality Labels for EU Tourist Services / Bennett Oliver* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.triict.eu/opportunities/tourism/standardization-and-quality-labels-for-eu-tourist-services/standardisationand-quality-labels-for-eu-tourist-services.pdf>.
18. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
19. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.
20. Офіційний сайт Української асоціації якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.uaq.org.ua/>.
21. Закон України “Про туризм” від 15 вересня 1995 р. № 324/95- ВР (із змін. та допов.).
22. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 1 червня 2000 р.
23. ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
24. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
25. ДСТУ ISO/IEC Guide 59–2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.
26. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. — 1997. — № 4. — С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004–98 “Загальні вимоги до органів контролю різного типу”).
27. Каталог стандартів ISO // Режим доступу: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
28. ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги.
29. ISO 9004–2. Провідні вказівки по послугах.
30. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
31. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
32. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів.
33. Бурдина В. Стандартизація как средство управления качеством // Стандарты и качество. — 2007. — № 1. — С. 20–22.
34. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2006. — № 6. — С. 17–20.
35. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 4. — С. 18–23.
36. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО серии 9000 2008 года // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С. 66–68.
37. В’їзний туризм: Навч. посіб. / Авт. колектив: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва та ін. — Ніжин: Вид-во Лук’яненко В. В., 2010. — 304 с.
38. Салухина Н. Г., Башкатова О. І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. — К., 2003. — 213 с.
39. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. — К., 2007. — 382 с.
40. Самойленко А. А. Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. — К., 2006. — 212 с.
41. Седдон Д. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство. — 2005. — № 4. — С. 8–13.
42. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 57–61.
43. Солин А. Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 80–83.
44. Тетера В., Нелепов А., Цициліано О. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 40–46.
45. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. — К., 2006. — 537 с.

48. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг: Монографія. — К., 2006. — 234 с.
49. Трейер В. Услуги — современный подход // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С.84–86.
50. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 4–5.
51. Цициліано О. Д., Зіміна Г. К. Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2007. — № 1. — С. 66–71.
52. Чилилов А. Туристические услуги: Методология технического регулирования // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 34–35.
53. Шаповал В. Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. — 2006. — № 2. — С. 6–14.

Інтернет-ресурси

54. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>
55. Офіційний сайт Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»). URL: <http://uas.org.ua/ua/>
56. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. URL: <https://www.iso.org/committee/375396.html>
57. Офіційний сайт Української асоціації якості. URL: <https://www.uaq.org.ua/index.php/uk/> 25. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>
58. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації World Tourism Organization. URL: <https://www.unwto.org/>