

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Економічний факультет
кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

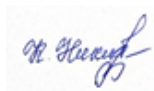
Методичні рекомендації з
з організації і проведення атестаційного екзамену
здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Методичні вказівки з організації і проведення атестаційного екзамену здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. – Кропивницький, 2023. – 16 с.

Методичні вказівки з організації і проведення атестаційного екзамену здобувачів вищої освіти розглянуто на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Протокол № 2 від 1 вересня 2023 р.

Завідувач кафедри



(підпис)

Катерина НІКІТЕНКО

ПОГОДЖЕНО:

Гарант ОП «Готельно-ресторанна справа



(підпис)

Олена КРУКОВСЬКА

СХВАЛЕНО:

Методичною комісією економічного факультету

Протокол № 2 від 1 вересня 2023 р.

Голова методичної комісії



(підпис)

Наталя КИРИЧЕНКО

Вченою радою економічного факультету

Протокол № 2 від 1 вересня 2023 р.

Голова вченої ради



(підпис)

Наталя КИРИЧЕНКО

Методичні вказівки з організації і проведення атестаційного екзамену першого (бакалаврського) рівня вищої освіти (для здобувачів денної форми навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування») призначені для фахової підготовки бакалаврів факультету управління та бізнесу.

Методичні рекомендації розроблені відповідно до вимог галузевих стандартів вищої освіти з підготовки фахівців рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» та мають на меті надання допомоги студентам при підготовці до атестаційного екзамену. У навчально-методичних матеріалах представлено: загальні положення, процедуру проведення атестаційного екзамену, правила проведення атестаційного екзамену, програму атестаційного екзамену, перелік питань з підготовки до атестаційного екзамену, оцінювання результатів атестаційного екзамену, список літератури.

Порядок створення, організації та роботи екзаменаційної комісії регламентується «Положенням про організацію освітнього процесу»

ВСТУП

Підсумкова атестація здобувача здійснюється екзаменаційною комісією після завершення теоретичної і практичної частини навчання за відповідним рівнем вищої освіти.

Програма атестаційного екзамену підготовлена відповідно до галузевого стандарту вищої освіти та освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування».

Бакалавр - це освітній ступінь, що здобувається на першому рівні вищої освіти та присуджується закладом вищої освіти у результаті успішного виконання здобувачем вищої освіти відповідної освітньо-професійної програми.

Атестаційний екзамен – це комплекс кваліфікаційних завдань, які дозволяють виявити рівень підготовки здобувачів, ступінь володіння професійними знаннями та уміннями виконання виробничих функцій, зазначених в освітньо-професійній програмі.

Мета атестаційного екзамену зі спеціальності – визначення фактичної відповідності рівня підготовленості здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» вимогам освітньої- професійної програми «Готельно-ресторанна справа».

Компетентності здобувачів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого(бакалаврського) рівня вищої освіти:

Інтегральна - Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

- ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
- ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК 05. Здатність працювати в команді.
- ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності
- ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
- СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства
- СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу .

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання здобувачів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого(бакалаврського) рівня вищої освіти:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність

суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових

концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

Програма атестаційного екзамену спирається на освітньо-професійну програму «Готельно-ресторанна справа».

До складання атестаційного екзамену, що проводиться на відкритому засіданні екзаменаційної комісії допускаються здобувачі, які виконали всі вимоги навчального плану.

Атестаційний екзамен проводять як комплексну перевірку знань здобувачів з таких навчальних дисциплін:

1. Маркетинг ГРБ
2. Менеджмент ГРБ
3. Стандартизація і сертифікація у сфері послуг

Атестаційний екзамен визначає рівень засвоєння здобувачами матеріалів наведених вище фахових навчальних дисциплін, вміння самостійно аналізувати складні економічні явища та процеси, активно використовувати набуті знання у своїй професійній діяльності.

Атестаційний екзамен є продовженням навчально-виховного процесу,

складовою частиною завершального етапу підготовки бакалаврів) спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування».

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Атестаційний екзамен першого рівня вищої освіти «бакалавр» складається з тестового завдання, співбесіди з членами екзаменаційною комісією для визначення рівня знань, з'ясування професійної компетентності у межах програми підготовки бакалавра.

Екзаменаційні білети сформовано з метою оцінки рівня професійних знань, умінь та навичок випускників, у кожному білеті п'ятдесят тестів.

Час проведення атестаційного екзамену розраховується за відповідними нормативами. Здобувачі отримують екзаменаційні білети та індивідуальні бланки для відповідей. Секретар екзаменаційної комісії пояснює порядок заповнення бланку, на якому студенти зазначають групу, прізвище, ініціали, номер екзаменаційного білету, дату проведення екзамену. Надалі здобувачі працюють над завданнями відведений час. За 5 хвилин до закінчення часу на підготовку екзаменатор робить відповідне повідомлення, наприкінці якого здобувачі по одному підходять до співбесіди з членами державної екзаменаційною комісії для визначення рівня знань, умінь та навичок й сформованих компетентностей за час навчання.

Результати складання атестаційного екзамену визначають оцінками «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» і оголошують у день їх проведення після оформлення протоколу засідання екзаменаційної комісії.

Здобувач, який успішно склав атестаційний екзамен, рішенням екзаменаційної комісії допускається до захисту кваліфікаційної роботи.

У разі якщо здобувач не здав атестаційний екзамен, його відраховують з закладу вищої освіти. Йому видають диплом про неповну вищу освіту.

Результати атестаційного екзамену оформляються протоколами і підписуються головою і членами екзаменаційної комісії. Протоколи засідання екзаменаційної комісії, залікові книжки з проставленими в них оцінками

підписуються головою і членами комісії.

Результати атестаційного екзамену оголошуються здобувачам у день його проведення після оформлення протоколів екзаменаційної комісії. При цьому дається загальна оцінка відповідей здобувачів, відзначаються найбільш яскраві з них, характеризується рівень фахової підготовки здобувачів загалом.

Після закінчення роботи екзаменаційної комісії її голова складає звіт. Підсумки атестаційного екзамену обговорюються на засіданнях Вченої ради ХДАЕУ.

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

1. Реєстрація учасників атестаційного екзамену починається за 30 хвилин до його початку, запізнення є неприпустимими.

2. Здобувачі до початку атестаційного екзамену мають надати секретарю комісії залікову книжку.

3. Під час екзамену забороняється:

-використовувати будь-яку літературу, записи, мобільні телефони;

-підказувати, говорити, надавати консультації здобувачами;

-консультуватися з членами екзаменаційної комісії;

-виходити з аудиторії з будь-якими робочими аркушами.

У разі недотримання перелічених вище вимог здобувач буде видалений з аудиторії без попередження й права продовження складання екзамену.

Неприпустимим є продовження роботи над завданням після оголошення про її закінчення.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Критерії оцінювання

За шкалою ECTS	За раціональною шкалою	Коментар
-------------------	---------------------------	----------

A	відмінно	Здобувач при відповіді на теоретичні питання екзаменаційного білету чітко і послідовно викладає матеріал, виявляє всебічні, ґрунтовні, систематизовані знання програмного матеріалу з усіх дисциплін, виявляє творчий підхід до засвоєного матеріалу, правильно розв'язав практичне завдання, відповідь обґрунтовано, висновки й пропозиції аргументовані, а також чітко і логічно відповів на поставлені екзаменаторами запитання.
B	дуже добре	Здобувач дав відповіді на всі питання білету, але допустив окремі неточності несуттєвого характеру за умови, що принципові моменти запитань були розкриті правильно, має досить високий рівень основних знань з фахових дисциплін, аргументовано обирає шляхи розв'язування теоретичних проблем, уміє застосовувати навчальний матеріал у стандартних ситуаціях, аналізує навчальну інформацію на аналітико-синтетичному рівні. Задача білету розв'язана, але нерационально або не має пояснень, при розв'язанні практичного завдання допущені лише арифметичні помилки.
C	добре	Здобувач відповідаючи на білет, допускає несуттєві неточності і не може чітко відповісти на поставлені у білеті запитання, залишаючи тим самим нерозкритим до 25% їх змісту. Задача білету, в основному, розв'язана, з незначними помилками, нерационально, без пояснень. Допущені несуттєві помилки при розв'язанні задачі усуваються самим студентом, коли на помилки вказує екзаменатор.
D	задовільно	Здобувач недостатньо повно та нечітко викладає матеріал, спостерігається неглибоке знання основного матеріалу, у відповіді допускаються суттєві неточності та порушується логіка викладу матеріалу, в зв'язку з чим до 30% змісту білета залишається нерозкритою. Виникають складності при виконанні практичного завдання. Задача розв'язана неповністю, але шляхи розв'язання обрані вірно. При розв'язанні завдання допущені помилки і порушена логіка їх розв'язання, що вплинуло на результат та правильність висновків.

Е	достатньо	Здобувачем під час відповіді допущено ряд суттєвих помилок, або коли студент не розкриває до 50% змісту питань білета. На додаткові запитання екзаменатора відповідає теж в межах 45-50%. При розв'язанні практичного завдання допущені помилки і порушена логіка їх розв'язання, що вплинуло на результат та правильність висновків. При нагадуванні екзаменатором показників, необхідних для розв'язання задачі, здобувач самостійно згадує їх суть і швидко знаходить правильне вирішення практичного завдання.
FX	незадовільно	Здобувач надає лише фрагментарні знання з фахових дисциплін, погано засвоїв основні принципові положення курсу, наявні грубі та суттєві помилки при викладенні теоретичних питань. Практичне завдання виконане із значними помилками. На логічні запитання екзаменатора та членів ЕК за програмою атестаційного екзамену здобувач часто не знає правильної відповіді. Не знає базових категорій та економічних показників, потрібних для розв'язання практичного завдання.
F		Здобувач надає лише фрагментарні знання з фахових дисциплін, не освоїв значної частини матеріалу, який винесено на екзамен, погано засвоїв основні принципові положення курсу. Практичне завдання невиконане взагалі. На запитання екзаменатора та членів ЕК за програмою атестаційного екзамену здобувач не знає правильної відповіді

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Рекомендована література з дисципліни *«Маркетинг ГРБ»*:

1. Летуновська Н. Є. Маркетинг у туризмі : підручник. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 270 с.
2. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти): Монографія. Київ: Альтерпрес, 2002. – 436 с.
3. Мальська М.П. Маркетинг туризму: Підручник. – Львів: Український бестселер, 2015. – 364 с.
4. Мальська М.П. Міжнародна маркетингова діяльність: Підручник. – Київ: ЦУЛ, 2013. – 288 с.

5. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Самарцев Є.В., Змієв А.О. Маркетинг туризму: Навч. Посіб. – у 2-х част. Київ: Вид-во Епроп. Ун-ту. – 2006.- 417 с.
6. Маркетинг: прогр. та навч.-метод. матеріали до курсу для студ. 3 курсу з напр. підг. «Туризм» / Харк. держ. акад. культури; Уклад.: Н. В. Шумлянська. Харків: ХДАК., 2016. 29 с.
7. Агафонова, Людмила Григорівна. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник. Київ: Знання України, 2002.- 358 с.
8. Афенченко А. В., Шумлянська Н. В. Система маркетингових комунікацій у туроператорській діяльності// Електронний фаховий науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку» № 30. 2019р.
9. Афенченко Г. В., Шумлянська Н. В. Концепція соціально-етичного маркетингу: недоліки впровадження та перспективи розвитку в туризмі/ Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»: зб. наук. пр. Харків: ХНУ, 2016. Вип.5. С. 134-137.
10. Бриггс С. Маркетинг в туризмі. - Пер. со 2-го англ. изд.. - Київ:Знання-Прес, 2005. - 358 с.. - (Європейський маркетинг)
11. Кудла Н.Є. Маркетинг туристичних послуг: Навчальний посібник. Київ: Знання, 2011. - 351 с. + компакт диск. - (Вища освіта ХХІ століття)
12. Правник Ю.М. Маркетинг туризму: підручник. Київ: Знання, 2008. - 303 с.. - (Вища освіта ХХІ століття)
13. Холлоуей Дж. К. Туристический маркетинг. Київ: Знання, 2008. - 576 с.: ил.

Рекомендована література з дисципліни **«Менеджмент ГРБ»:**

1. Кудла, Назар Євгенович Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. — Київ : Знання, 2012. — 343 с.
2. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посібник / Афонченкова Т. М. [та ін.] ; під заг. ред. О. Є. Лугініна. — Київ : Ліра-К, 2013. — 363 с.
3. Шупік Б. В. Поняття й ефективні методи державного регулювання міжнародного туризму в Україні / Шупік Б. В. // Держава та регіони. — 2010. —

№ 1. — С. 130-135.

4. Яріко М. О. Менеджмент релігійного туризму в сучасній Україні на прикладі ісламської та католицької спільнот / М. О. Яріко // *Культура України : зб. наук. пр. / М-во культури України, Харк. держ. акад. культури ; [редкол.: В. М. Шейко (відп. ред.) та ін.] ; за заг. ред. В. М. Шейка. — Харків, 2014. — Вип. 47. — С. 116-123.*

5. Бондаренко М.П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи // *Економіка і прогнозування. — 2011. — № 1. — 160 с. — с 104 - 119*

6. Грабовенська С. П. Сучасний стан і тенденції розвитку туристичної сфери в Україні. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.newbiznet.com.ua/index.php/ru/articles/80-market/335-2013-07-31-07-08-09>

7. Єсіпова К.А. “Тенденції розвитку сучасних туристичних підприємств” [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.rusnauka.com/25_NNP_2011/Economics/10_91676.doc.htm

8. Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму: навч. посіб. / М.П. Кляп, Ф.Ф. Шандор. — Київ: Знання, 2011. — 334 с.

9. Коваль П.Ф. В'їзний туризм: навчальний посібник / П.Ф. Коваль, Н.О. Алешутіна, О.О. Зеленська, Т.В. Григор'єва та ін. — Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. — 304 с.

10. Кожухівська Р.Б. Туризм в Україні: стан, фактори та перспектива розвитку / Р.Б. Кожухівська // *Інноваційна економіка. Всеукраїнський науково-виробничий журнал — 2012 - № 3(29) — С. 43-49 17.*

11. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С.В. Мельниченко // *Вісник Запоріжського національного університету — 2010. - № 2(6). — С. 129-138.*

12. Міністерство культури і туризму України “Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні на сучасному етапі” [Електронний ресурс]. Режим доступу:

<http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/publish/article/183853;jsessionid=CBACCE66>

13. Мініч І.М., Грибова Л.В. Технологія туристичної діяльності: навч. посіб. / І.М. Мініч, Л.В. Грибова – Київ: КНЕУ, 2012. – 236 с. Савіцька О.П. Сучасні тенденції розвитку туристичного бізнесу в Україні / О.П. Савіцька // Національний вісник лісотехнічного університету України. – 2013. – Вип. 23.1 – С. 124-131
14. Морита Акира Sony: сделано в Японии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://success.am/wp-content/uploads/DownloadFiles/Made_in_Japan.pdf
15. Савчук Г. Інноваційні процеси в туризмі / Г. Савчук // [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://spf.zu.edu.ua/tmp/third_iteruniversity_conference_pdf/16.pdf
16. Тищенко П.В. Теоретичні аспекти та розвиток подієвого туризму регіону // Науковий вісник Ужгородського університету. – 2011. Серія Економіка. – Спецвипуск 33. – Частина 4. – С.124-128.
17. Трохимець О.І. “Розвиток туризму в Україні та його стратегічне значення для національної економіки” // Держава та регіони. – № 3. – 2012. – 259 с. – с. 62 – 67.
18. Форд Генри Моя жизнь. Мои достижения. – Минск : Попурри, 2012. – 352 с.
19. Хорунжак О.В. Развитие информационных технологий в туризме / О.В. Хорунжак // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sworld.com.ua/index.php/ru/tourism-and-recreation-411/theoretical-and-methodological-foundations-of-tourism-and-recreation-411/11752-411-1087>
20. Швец И.Ю. Управление качеством туристической услуги / И.Ю.Швец // Культура народов Причерноморья. – 2005. – № 61. – С.61-72.
21. Шульгіна Л.М., Бондар А.І. Аналіз еко-орієнтованих видів туризму: їх відмінні та спільні риси / Л.М. Шульгіна, А.І. Бондар // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2010_1_161_168.pdf

22. Якокка Л. Карьера менеджера: послесловие / Л. Якокка, С. Клайнфилдом ; пер. с англ. С. Э. Борич. – Минск : Попурри, 2007. – 384 с.

23. Якокка Л., Уитни, К. Куда подевались все лидеры? / Л. Якокка, К. Уитни; пер.с англ. – С.Э. Борич – Минск : «Попурри», 2008. – 320 с.

Рекомендована література з дисципліни **«Стандартизація і сертифікація у сфері послуг»:**

24. Закон України «Про стандартизацію»

25. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»

26. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»

27. Закон України «Про туризм»

28. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»

29. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів

30. Баль – Прилипко Л.В., Слободянюк Н.М., Поліщук Г.Є., Буряк В.Г. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю. / Навчальний посібник – К.: ЦП «Компринт», 2017. – 587 с.

31. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : підручник / О. Ю. Давидова. - Харків : Іванченко І. С., 2018 . – 488 с.

32. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація [Текст] : навч. посіб. / О. І. Макота, Л. П. Олійник, З. М. Комаренська ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. - 171 с.

33. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання — К.: Центр учбової літератури, 2019. — 426 с

34. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація / В.В.Тарасова. - К. : ЦУЛ, 2016. - 264с.