

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ  
БІЗНЕСІ»**

Галузь знань           **24 Сфера обслуговування.**  
Спеціальність       **241 Готельно- ресторанна справа.**  
Освітньо-професійна програма **«Готельно-ресторанна справа».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*  
Статус дисципліни – *обов'язкова.*  
Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

**МАЛЬОВАНА Оксана Григорівна** – спеціаліст вищої категорії викладач  
циклової комісії з готельно-ресторанної справи та туризму

Затверджено Педагогічною радою  
Фахового коледжу  
ЗВО «Університет Короля Данила»  
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.  
Голова Педагогічної ради



**Інна ВАРВАРУК**

Схвалено на засіданні циклової комісії  
з готельно-ресторанної справи та туризму  
Протокол №1 від «25» серпня 2022 р.  
Голова циклової комісії

**Оксана МАЛЬОВАНА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬК  
2022/2023**



## ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Курс</b>	<b>3</b>	
<b>Семестр</b>	<b>5</b>	
<b>Кількість кредитів ECTS</b>	<b>2 (60 год)</b>	
<b>Аудиторні навчальні заняття</b>	лекції	<b>16 (в годинах)</b>
	практичні	<b>14 (в годинах)</b>
<b>Самостійна робота</b>		<b>30 (в годинах)</b>
<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>залік</b>	

**Мета дисципліни:** формування в студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань якості у сфері готельно-ресторанного господарства, методів контролю й оцінювання рівня якості, вміння та навичок застосування загально-теоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

**Завдання дисципліни:** набуття студентами компетенцій у галузі якості продукції та послуг на підприємствах готельного й ресторанного господарства: визначення, оцінки, контролю.

**Предмет дисципліни:** якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства гостинності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- вимоги до якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- поняття про теорію загального управління якістю;
- державні системи стандартизації, які діють у готельно-ресторанному господарстві;
- правову та нормативну базу щодо якості у готельно-ресторанному господарстві;
- основні підходи до розробки конкурентоспроможної продукції;
- форми контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

**вміти:**

- вільно володіти основними термінами та визначеннями, що стосуються питань якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- виявляти наявність недопустимих відхилень від вимог до якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- проектувати конкурентоспроможну кулінарну продукцію.

### СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

<b>Попередні дисципліни</b>	<b>Наступні дисципліни</b>
Біологія і екологія (Мікробіологія)	
Товарознавство продуктів харчування	

**ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ**  
**стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю**  
**241 Готельно-ресторанна справа**  
(затвердженого наказом МОН України №803 від 13.07.2021 року),  
**набуття яких забезпечується вивченням навчальної дисципліни**  
**«Якість продукції і послуг в готельно-ресторанному бізнесі»**

<b>Код компетентності</b>	<b>Назва компетентності</b>	<b>Результати навчання</b>
ЗК 3	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
ЗК 6	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	
СК 1	Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.	РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
СК 6	Здатність визначати ознаки, властивості й показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.	РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного й ресторанного господарств.

**ПОЛІТИКА КУРСУ**

<b>ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b>
<p>Відвідування занять є важливою складовою навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання, проте він повинен самостійно опановувати навчальний матеріал та виконувати практичні завдання, відповідно до графіка навчального процесу. Якщо студент відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Кожен студент отримує оцінку за виконання кожної практичної роботи!!!!</p>
<b>ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ</b>
<p>Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавлення, дискувати, ставити запитання викладачеві і під час лекцій, і під час семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, з повагою ставитися одне до одного, бути зваженими, уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.</p>
<b>АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ</b>

На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів з основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється початковий процес.

Під час виконання письмових тестових завдань списування недопустиме!!! Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними). Академічна доброчесність проявляється також у недопущенні списування результатів виконання практичних робіт!!!!

### **ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ**

Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів відповідно до «Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів» розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.

### **МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

- за організацією пізнавальної діяльності: словесні (лекції), практичні (виконання практичних завдань з допомогою комп'ютера);
- за видами занять: лекції; практичні заняття (індивідуальні та групові вправи);
- за формою стимулювання пошукової самостійної діяльності: завдання з використанням INTERNET, моделі різних форматів професійних ситуацій;
- за видами контролю: усні перевірки самостійної роботи студентів, усна та тестова форми контролю знань, перевірка виконання практичних завдань, використання комп'ютерних засобів тестування.

## **ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Система оцінювання результатів навчання студентів III курсу за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» здійснюється відповідно до Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового коледжу ЗВО «Університет Короля Данила». Кожен вид контролю передбачений з урахуванням результатів навчання.

Під час вивчення дисциплін освітньо-професійної програми фахової передвищої освіти результати навчання оцінюються за національною чотирибальною шкалою – “2”; “3”; “4”; “5”.

При цьому, оцінки повинні відповідати таким критеріям:

**«відмінно»** – здобувач освіти міцно засвоїв теоретичний матеріал, глибоко й всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання під час аналізу практичного матеріалу, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок;

**«добре»** – здобувач освіти добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного матеріалу;

**«задовільно»** – здобувач освіти в основному опанував теоретичні знання навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість

або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою діяльністю;

**«незадовільно»** – здобувач освіти не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

### **1. Підсумковий ( семестровий) контроль**

Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами програмних результатів навчання з навчальної дисципліни після завершення вивчення дисципліни. Підсумковий контроль знань проводиться у формі екзамену або диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування, а у визначених цикловою комісією випадках – письмово і/або усно для студентів, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше. Якщо підсумковий контроль навчальної дисципліни передбачає недиференційований залік, то при наявності в студента за поточний контроль 35 балів і більше, йому виставляється «зараховано».

Підсумкове тестування відбувається в комп'ютерних лабораторіях закладу освіти (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і передбачає проходження тесту з 30 питань різного рівня складності.

**За результатами підсумкового контролю (екзамен/диференційований залік) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.**

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційної сесії через одноразову повторну перездачу, попередньо подавши заяву адміністрації коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Отриманий під час підвищення рейтингу результат буде остаточною при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

### **2. Поточний контроль**

Фіксація поточного контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи» (далі – Журнал) на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється «н». За результатами поточного контролю у Журналі автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. На результати поточного контролю й оцінювання впливають:

- рівень знань, продемонстрований студентом у відповідях, виступах, дискусії;
- практичні навички з теми;
- активність під час обговорення питань;
- результати виконання й захисту проєктів;
- самостійність опрацювання теми;
- проведення розрахунків та контрольних робіт тощо.

Якщо здобувачі освіти користуються повною довірою викладача внаслідок свідомого ставлення до знань, то в процесі аудиторного навчання можна застосувати й

*самоконтроль* – довірити їм виставляти оцінку самим собі. Усі пропущені заняття, а також отримані негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість «н» в журналі буде виставлено «0» (нуль балів) без права перездачі.

**Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять.** За результатами поточного оцінювання студенти можуть отримати максимум 60 балів. Підсумкова оцінка в Журналі генерується автоматично. До підсумкового контролю допускаються студенти, які за результатами поточного контролю отримали **35 і більше балів.** Усі студенти, що отримали **34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю** і на підставі укладання додаткового договору здійснюють повторне вивчення дисципліни упродовж наступного навчального семестру.

### **3.Самостійна робота**

Оцінювання самостійної роботи проводиться як під час поточного, так і під час підсумкового контролю знань. Поточний контроль самостійної роботи передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Оцінювання самостійної роботи, яка передбачена в тематичному плані дисципліни разом з аудиторною роботою, здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять, навчальної практики. Поточний контроль передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Виставлення балів за самостійну роботу під час поточного контролю обов'язково супроводжується оцінювальними судженнями. Бали додаються до балів, які отримав студент під час поточного контролю, але не більше, ніж кількість балів з оцінювання окремої теми заняття.

Оцінювання тем, які виносяться лише на самостійну роботу і не входять до тем аудиторних занять, контролюється під час підсумкового контролю.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Якість продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»**

### **1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Тема 1. Теоретичні основи якості у сфері гостинності. Загальне уявлення про якість.** Розуміння якості як економічної категорії. Якість як технічна категорія. Якість як соціоекономічний об'єкт. Змістовні аспекти якості як предмету досліджень у сфері послуг: універсальний і холістичний підхід. Проблема якості в контексті економічного, соціального, науково-технічного, організаційного, політичного та екологічного аспектів формування та реалізації продукту гостинності. Особливості та ознаки якості в туризмі. Якість у сфері гостинності у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів.

**Тема 2. Стандартизація та сертифікація у сфері гостинності.** Види стандартизації: національна, міжнародна, міждержавна та регіональна. Види стандартів. Стандарти щодо менеджменту якості в сфері гостинності. Сертифікація, завдання сертифікації. Об'єкти сертифікації. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Сертифікат відповідності. Знак відповідності (знак сертифікації). Підтвердження відповідності. Засвідчення відповідності. Суб'єкти та об'єкти сертифікації. Категоризація закладів гостинності.

**Тема 3. Визначення якості туристичної послуги споживачем.** Поняття клієнт-споживач. Чотири теоретичні підходи до забезпечення якості послуги клієнтом.

Компоненти (параметри) оцінки якості послуг: відчутність, надійність, відповідальність, закінченість, доступність, безпечність, ввічливість, комунікабельність, взаєморозуміння зі споживачем. Фактори, які визначають рівень задоволення туристичним продуктом споживачем туристичних послуг. Схема побудови очікувань покупця при оцінці якості послуг. Методи визначення задоволеності туристичною послугою споживачем.

**Тема 4. Забезпечення якості в закладах гостинності.** Визначення якості в системі організації та функціонування готельного господарства. 5-ступенева модель якості обслуговування в готелі. Модель управління якістю за принципом «5 М». Міжнародні та українські критерії визначення якості готельних послуг. Розроблення та упровадження СУЯ на підприємствах готельного бізнесу. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Показники якості продукції ресторанного господарства. Контроль якості послуг ресторанного господарства. Державні стандарти у галузі якості ресторанного господарства. Система НАССР: упровадження в Україні.

## 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	семінари	самостійна
1	Теоретичні основи якості у сфері гостинності. Загальне уявлення про якість	12	6	4	2	6
2	Стандартизація та сертифікація у сфері гостинності.	12	8	4	4	6
3	Визначення якості туристичної послуги споживачем	18	8	4	4	10
4	Забезпечення якості в закладах гостинності	14	6	4	2	8
5	Підсумкове заняття. Контрольна робота.	2	2		2	
	<b>Загальна кількість годин на вивчення дисципліни</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

## 3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

п/п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
1	Лекція 1	Теоретичні основи якості у сфері гостинності. Загальне уявлення про якість	4
2	Лекція 2	Стандартизація та сертифікація у сфері гостинності	4
3	Лекція 3	Визначення якості туристичної послуги споживачем	4
4	Лекція 4	Забезпечення якості в закладах гостинності	4
<b>Всього лекційних занять</b>			<b>16</b>



#### 4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні терміни та визначення в галузі якості. Державне регулювання у сфері якості. Нормативно-технічне та законодавче забезпечення управління якістю туристичних послуг. Державні стандарти у сфері гостинності	2
2	Визначення якості послуг готелю за відгуками клієнтів	2
3	Визначення якості послуг ресторану за відгуками клієнтів	2
4	Вимоги до якості продукції і послуг ресторану. Визначення якості продукції і послуг ресторану	2
5	Вимоги та визначення якості готельних послуг.	2
6	Контроль продукції і послуг у сфері гостинності.	2
8	Підсумковий контроль	2
	Всього	<b>14</b>

#### 5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Тема 1.	Опрацювати наступні питання: 1. Поняття управління якістю. Система управління якістю на підприємстві гостинності.	4	<b>3, 4, 6</b>
Тема 2.	Опрацювати наступні питання: Зміст Заявки на проведення сертифікації послуг харчування і підтвердження класу в Системі УкрСЕПРО. Зміст Заявки на проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у Системі сертифікації УкрСЕПРО та/або оцінювання засобу розміщення	4	<b>5, 8</b>
Тема 3.	Опрацювати наступні питання: Диференціація споживача послуг гостинності. Враження клієнта щодо якості послуг готелю та ресторану: складові якості, інтегральна якість. Проаналізуйте найбільш типові причини низької якості послуг гостинності з точки зору клієнта (за даними відгуків).	10	<b>3, 4</b>
Тема 4.	Опрацювати наступні питання: Форми та види контролю якості послуг гостинності. Проблеми фальсифікації та ідентифікації харчових продуктів. Класифікація методів фальсифікації.	6	<b>5, 6</b>
	Підготовка до підсумкового оцінювання	6	
<b>Разом самостійної роботи студентів</b>		<b>30</b>	

## ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ

### для підготовки до підсумкового контролю

1. Визначення якості як економічної категорії.
2. Якість як технічна категорія.
3. Якість як соціо-економічна дефініція.
4. Змістовні аспекти якості у сфері послуг.
5. Універсальний та холістичний підходи у визначенні якості готельно-ресторанних послуг.
6. Проаналізуйте важливість якості послуг для стейкхолдері в ресторанно-готельного бізнесу.
7. Поняття «якість обслуговування» та «якість послуги».
8. Визначення профілю якості: необхідна, очікувана, сприйнятна, бажана.
9. Прогалини в якості, причини прогалин.
10. Види стандартів, процедура стандартизації.
11. Стандарти ISO.
12. Стандарти ISO у сфері туризму та гостинності.
13. Європейські критерії класифікації готелів за категоріями в системі ISO.
14. Об'єкти сертифікації у сфері гостинності.
15. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.
16. Категоризація закладів гостинності, відмінність категоризації від процедури сертифікації у сфері гостинності.
17. Клієнт-споживач як суб'єкт якості.
18. Основні підходи до забезпечення якості з точки зору споживача.
19. Компоненти оцінки якості послуг споживачем.
20. Чинники, які визначають рівень задоволення туристичним продуктом споживачем послуг
21. Алгоритм побудови очікувань покупця при оцінці якості послуг.
22. Визначення задоволеності туристичною послугою споживачем: відгуки, опитування, динаміка попиту.
23. 5 ступенева модель якості обслуговування в готелі.
24. Поняття якості продукції в ресторанному господарстві.
25. Показники якості продукції в ресторанному господарстві.
26. Визначення якості продукції в ресторанному господарстві.
27. Оцінка якості ресторанної послуги.
28. Оцінка якості надання готельної послуги.
29. Контроль якості послуг ресторанного господарства
30. Контроль якості послуг готельного господарства.
31. Система НАССР та впровадження її в Україні.
32. Всезагальний менеджмент якості (TQM).

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основні

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 31. С. 145.
2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. №32. С. 169.
3. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.

4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник/ Н.Є. Кудла. К.: Центр навчальної літ., 2015. 328 с.
5. Національна Туристична організація України. Стандартизація. Національна система якості і досконалості в туризмі. Електронний ресурс. Режим доступу: [https://www.ntoukraine.org/standardization\\_ua.html](https://www.ntoukraine.org/standardization_ua.html)
6. Управління якістю та безпекою в туризмі. Електронний ресурс. Режим доступу: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021\\_T1\\_5/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/about)
7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
8. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. К.:КНТЕУ, 2006. 234 с.
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. К. : Знання; КОО, 2007. 457 с.

#### *Додаткові*

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
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 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. ДСТУ 2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
8. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
9. ДСТУ ISO/IEC 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
10. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
11. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги
12. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
13. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: [http://www.iso.org/iso\\_catalogue.htm](http://www.iso.org/iso_catalogue.htm)
14. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.