

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

підготовки	Магістр
спеціальності	ІЗ Туризм та рекреація
освітньо-професійної програми	Туризм

Силабус освітнього компонента «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ» підготовки магістра галузі знань J «Транспорт та послуги» спеціальності J3 «Туризм та рекреація» за освітньо-професійною програмою Туризм

Розробник: Матвійчук Людмила Юріївна, доктор економічних наук, професор

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Лисюк Т.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна/заочна форми навчання	Галузь знань: J «Транспорт та послуги»	Нормативний
		Рік навчання – 2
150/150 год. 5/5 кредити	Спеціальність: J3 «Туризм та рекреація»	Семестр – 3
		Лекції – 28/14 год.
ІНДЗ: є	Освітня програма: Туризм, другий (магістерський) рівень вищої освіти	Практичні – 30/14 год.
		Самостійна робота – 82/104 год.
		Консультації – 10/18 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		українська

II. Інформація про викладача

Викладач	Матвійчук Людмила Юріївна
Науковий ступінь	Доктор економічних наук
Вчене звання	Професор
Посада	Професор кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації
Телефон	+38 0958357179
e-mail	kalishl.y@gmail.com
Дні занять	http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація освітнього компонента

Освітній компонент «Управління якістю туристичних послуг» полягає в оволодінні студентами системи теоретично-методологічних поглядів на розуміння специфіки якості, обґрунтування і розробки систем якості в індустрії туризму, набуття вмінь і навичок для здійснення ефективного управління процесами досягнення якості їх реалізації, засвоєння методології та відповідного інструментарію, необхідних для досягнення якості в індустрії туризму, а також набуття навиків адаптації та впровадження рішень у практичній діяльності щодо формування системи якості продукції та послуг в індустрії гостинності на різних ієрархічних рівнях.

2. Пререквізити: знання з ОК: «Екскурсіологія», «Управління проектами» (1 семестр), Ринок туристичних послуг, Рекреація (2 семестр).

Постреквізити: набуті здобувачами вищої освіти знання, уміння та навички при вивченні освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:

- проходження переддипломної практики (3 семестр);
- виконання кваліфікаційної магістерської роботи (3 семестр).

3. Мета і завдання освітнього компонента

Метою освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг» є формування у студентів системи знань і професійних компетенцій у сфері реалізації цілісного стратегічного світогляду щодо забезпечення якості продукції та послуг індустрії туризму на національному, регіональному, локальному, місцевому та об'єктовому рівнях, а також

сучасних підходів щодо кількісної оцінки управлінських рішень у контексті забезпечення якості туристичної продукції та послуг.

Завдання освітнього компонента:

- формування уявлення про сутність, зміст та значення якості туристичних послуг як основного чинника конкурентоспроможності підприємств туристичної сфери;
- ознайомлення з міжнародними та національними стандартами якості (зокрема серії ISO) та нормативно-правовою базою, що регламентує якість у сфері туризму;
- оволодіння методами і підходами до оцінювання якості туристичних послуг, включаючи кількісні й якісні інструменти контролю, моніторингу та аналізу;
- навчання розробці та впровадженню систем управління якістю в туристичних організаціях;
- формування практичних навичок з ідентифікації проблем якості та застосування механізмів удосконалення обслуговування в готелях, ресторанах, туристичних агенціях та інших закладах індустрії туризму;
- вивчення ролі людського чинника у забезпеченні якості, включаючи управління персоналом, етикет, сервісну культуру тощо..

4. Результати навчання (компетентності)

Протягом вивчення освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг» у магістрів повинні сформуватися такі компетентності:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК)

СК 3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

СК 5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

Програмні результати навчання (РН)

РН 6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН 9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності

РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН 13. Професійно здійснювати рекреаційно-туристичну діяльність з урахуванням природно-ресурсного потенціалу і мультикультурної історичної спадщини регіону.

Soft skills. У процесі вивчення освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг» здобувачі освіти формують і вдосконалюють м'які навички (soft skills), необхідні для ефективної професійної діяльності у сфері туризму та рекреації.

1. Критичне та інноваційне мислення (аналіз якості продукції та послуг індустрії туризму).

2. Креативність (застосування специфічних методів аналізу якості продукції та послуг індустрії туризму (метод Ішікави, «Будинок» якості тощо).

3. Командна робота (участь у реалізації групових проектів, створенні системи якості туристичних підприємств, залучення до мозкових штурмів, кейс-челенджів).

4. Комунікаційні навички (ефективна презентація інноваційних ідей, проектів).

5. Гнучкість і адаптивність (здатність адаптувати туристичні продукти до змін у технологічному середовищі, швидка реакція на зміни ринку (нові тренди, зміни попиту тощо).

6. Лідерство (ініціювання стартапів і новаторських рішень).

7. Цифрова грамотність (володіння сучасними цифровими інструментами (CRM-системи, платформи бронювання, віртуальні тури) та навички аналітики цифрових даних (відгуки, статистика, тренди попиту).

5. Структура освітнього компонента (денна/заочна форма навчання)

	Усього	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації	Форма контролю/ бали
Змістовий модуль 1						
Теоретико-методологічні аспекти забезпечення якості продукції та послуг в туризмі						
Тема 1. Теоретичні основи якості продукції та послуг в туризмі	14/14	2/2	2/-	9/10	1/2	ДС, Т / 6
Тема 2. Менеджмент якості в туризмі	16/14	2/-	4/2	9/10	1/2	ДС, Р/К, ІРС / 8
Тема 3. Сутність та основні положення концепції TQM	16/21	4/2	2/2	9/15	1/2	ДС, Т / 8
Модульна контрольна робота №1						10
Разом за змістовим модулем 1	46/49	8/4	8/4	27/35	3/6	32
Змістовий модуль 2						
Прикладні аспекти забезпечення якості продукції та послуг в туризмі						
Тема 1. Методи, технології та інструменти управління якістю	18/16	4/2	4/2	9/10	1/2	ДС, ТР, ІРС, Т / 8
Тема 2. Модель системи управління якістю в туризмі	16/14	2/-	4/2	9/10	1/2	ДС, ІРС, Т / 8
Тема 3. Сертифікація систем управління якістю продукції та послуг туризмі	16/19	4/2	2/-	9/15	1/2	ДС, Р/К, ІРС / 6
Модульна контрольна робота №2						10
Разом за змістовим модулем 2	50/49	10/4	10/4	27/35	3/6	32
Змістовий модуль 3						
Механізми забезпечення якості продукції та послуг в туризмі						
Тема 1. Оцінка якості продукції та послуг в туризмі	16/16	2/2	4/2	9/10	1/2	ДС, РЗ, К/ 6
Тема 2. Інструменти досягнення якості продукції та послуг в туризмі	18/16	4/2	4/2	9/10	1/2	ДС, Р/К, ІРС, Т / 6
Тема 3. Формування регіональних стандартів якості індустрії в туризмі	20/20	4/2	4/2	10/14	2/2	ДС, РМГ, ДБ, Р/ 6
Модульна контрольна робота №3						10
Разом за змістовим модулем 3	54/52	10/6	12/6	28/ 34	4/6	28
ІНДЗ є						ІНДЗ 8/8
Всього годин / Балів	150/150	28/14	30/14	82/104	10/18	100

*Методи контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота здобувачів вищої освіти є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг».

Основними видами самостійної роботи є:

- обов’язкове закріплення знань, отриманих під час лекцій;
- робота здобувачів вищої освіти з вітчизняною та закордонною літературою, (у тому числі Інтернет-ресурсами), нормативними актами у сфері інноваційної діяльності;

- підготовка до практичних (семінарських) занять, дискусій, роботи в групах, опитування, тестування;
- контрольна перевірка здобувачами освіти особистих знань за питаннями для самостійного поглибленого вивчення та самоконтролю;
- робота над індивідуальним завданням.

Результат самостійної роботи здобувачів освіти оцінюється на практичних заняттях, модульних контрольних роботах відповідних змістових модулів, ІНДЗ.

**Перелік питань та завдань для самостійного опрацювання
(денна/заочна форма навчання)**

№ з/п	Тема	Кількість годин
	Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні аспекти забезпечення якості продукції та послуг в туризмі	
1	Тема 1. Теоретичні основи якості продукції та послуг в туризмі	9/10
2	Тема 2. Менеджмент якості в туризмі	9/10
3	Тема 3. Сутність та основні положення концепції TQM	9/15
	Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти забезпечення якості продукції та послуг в туризмі	
1	Тема 1. Методи, технології та інструменти управління якістю	9/10
2	Тема 2. Модель системи управління якістю в туризмі	9/10
3	Тема 3. Сертифікація систем управління якістю продукції та послуг туризмі	9/15
	Змістовий модуль 3 Механізми забезпечення якості продукції та послуг в туризмі	
1	Тема 1. Оцінка якості продукції та послуг в туризмі	9/10
2	Тема 2. Інструменти досягнення якості продукції та послуг в туризмі	9/10
3	Тема 3. Формування регіональних стандартів якості індустрії в туризмі	10/14
Разом		82/104

Завдання ІНДЗ

**ТЕМА ІНДЗ: АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Метою ІНДЗ є: аналіз та оцінка якості продукції та послуг туристичних підприємств Волинської області та вироблення стратегічних підходів щодо впровадження ефективних механізмів формування системи якості індустрії туризму в регіоні.

Критерії оцінювання виконання і захисту ІНДЗ (максимум – 8 балів)

1. *Теоретичне обґрунтування теми дослідження (до 2 балів).* Оцінюється повнота, логічність та наукова аргументація аналізу теоретичних засад формування системи якості продукції та послуг індустрії туризму в регіоні, коректне використання наукової термінології та джерел.
2. *Аналітична частина дослідження (до 2 балів).* Враховується глибина аналізу сучасного стану розвитку системи якості продукції та послуг індустрії туризму в регіоні, коректність обробки статистичних даних, обґрунтованість аналітичних висновків.
3. *Практична спрямованість і наукова новизна (до 1,5 бала).* Оцінюється релевантність і доцільність запропонованих стратегічних підходів до розвитку системи якості продукції та послуг індустрії туризму в регіоні.
4. *Структура, оформлення та відповідність методичним вимогам (до 1 бала).* Перевіряється дотримання встановленої структури роботи, правильність оформлення, грамотність викладення матеріалу, академічна доброчесність (відсутність плагіату).
5. *Якість захисту дослідження (до 1,5 бала).* Оцінюється чіткість і логічність представлення основних результатів роботи, вміння аргументовано відповідати на запитання, глибина розуміння теми.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти

Політика щодо відвідування занять. Відвідування занять є одним із основних компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. Здобувач освіти, який пропустив практичне заняття, самостійно вивчає матеріал (при виникненні питань може звертатися за консультацією згідно розкладу консультацій викладачів оприлюдненого на сайті кафедри), виконує завдання і здає його викладачу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбутись в он-лайн формі за погодженням деканату.

Політика щодо академічної доброчесності. Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://surl.li/ujlriq>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання.

Терміни підсумкового контролю (екзамен), ліквідації академічної заборгованості визначено розкладом заліково-екзаменаційної сесії.

Перескладання (дострокове складання) ОК відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Неформальна освіта при викладанні ОК

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здійснюється відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки» <http://surl.li/sddxa>.

Сертифікати участі у майстер-класах (семінарах, курсах тощо) на онлайн платформах Prometheus (<https://prometheus.org.ua>) та ін., на тематику, яка відповідає темам ОК, є достатньою підставою для зарахування відповідних тем.

У рамках освітнього компонента «Управління якістю туристичних послуг» здобувачі вищої освіти мають можливість отримати *додаткові бали*, які нараховуються за участь у науково-дослідній діяльності за тематикою змістових модулів.

Перелік основних видів діяльності, за які надаються додаткові бали:

- участь у національних та міжнародних науково-практичних конференціях у формі публікації тез або усних виступів – 2 бали за кожену публікацію;
- публікація наукових статей у вітчизняних або закордонних фахових виданнях – 5 балів за кожену публікацію.

V. Підсумковий контроль

Рейтинг здобувача освіти з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (<https://surl.lu/hrpvco>).

Підсумковий контроль – екзамен, який проводиться в усній формі і за складання якого здобувач освіти може отримати максимум 30 балів.

Загальна оцінка підраховується як сума поточного й модульного контролю, або поточного і підсумкового контролю. Оцінка за освоєння ОК виставляється згідно шкали оцінювання.

Орієнтований перелік питань до екзамену

1. Поняття якості туристичних послуг: еволюція підходів.
2. Принципи управління якістю в туризмі.
3. Класифікація туристичних послуг за якісними характеристиками.
4. Основні фактори, що впливають на якість туристичних послуг.
5. Система якості: сутність, структура, елементи.
6. Основні міжнародні підходи до забезпечення якості послуг.

7. Взаємозв'язок між якістю туристичних послуг і конкурентоспроможністю туристичного підприємства.
8. Роль персоналу в управлінні якістю туристичних послуг.
9. Якість як елемент іміджу туристичного підприємства.
10. Критерії оцінювання якості туристичних послуг.
11. Міжнародні стандарти якості (ISO 9000, ISO 14000, інші).
12. Система сертифікації туристичних послуг в Україні.
13. Державне регулювання якості в туризмі.
14. Законодавчі акти України, що регламентують якість туристичних послуг.
15. Особливості ліцензування та атестації в туризмі.
16. Добровільна та обов'язкова сертифікація в туризмі.
17. Вимоги до туроператорів і туристичних агентів у контексті якості послуг.
18. Підходи до побудови системи управління якістю на туристичному підприємстві.
19. Місія, стратегія та політика у сфері якості.
20. Внутрішній аудит якості: цілі, функції, етапи.
21. Менеджмент якості на туристичному підприємстві.
22. Механізми підвищення якості туристичних послуг.
23. Документування системи управління якістю.
24. Роль керівництва у забезпеченні якості.
25. Оцінювання ефективності системи управління якістю.
26. Очікування споживача та якість послуг: як співвідносяться.
27. Методи вивчення задоволеності клієнтів.
28. Управління якістю на основі споживчої оцінки.
29. Репутаційний менеджмент у контексті якості.
30. Якість обслуговування як чинник лояльності клієнтів.
31. Управління скаргами як елемент контролю якості.
32. Бенчмаркінг у сфері туристичних послуг.
33. SWOT-аналіз у процесі управління якістю.
34. Метод PDCA (Deming Cycle) у системі якості.
35. Методика «Таємний гість» для оцінювання якості обслуговування.
36. Метод SERVQUAL: структура, застосування, значення.
37. Карти контролю якості в туризмі.
38. Аналіз вартості якості: попередження, виявлення, усунення дефектів.
39. Вплив цифровізації на якість туристичних послуг.
40. CRM-системи як інструмент підвищення якості обслуговування.
41. Інноваційні рішення для підвищення якості туристичного продукту.
42. Роль технологій штучного інтелекту в управлінні якістю туристичних послуг.
43. Якість послуг у готельному господарстві: специфіка управління.
44. Забезпечення якості екскурсійних послуг.
45. Управління якістю послуг у ресторанному сегменті туризму.
46. Практика управління якістю в туроператорській діяльності.
47. Аналіз практичних кейсів щодо покращення якості туристичного продукту.
48. Туризм у період кризи: адаптація системи якості.
49. Якість послуг як елемент сталого туризму.
50. Етичні та екологічні аспекти якості туристичних послуг.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка балів	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано

60–66	Достатньо	Е	виконання відповідас
1–59	Незадовільно	FX	мінімальним критеріям необхідне перескладання

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22с.
5. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 31. 145.
6. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001 № 32. 169.
7. Вахович І.М., Матвійчук Л.Ю., Смаль Б.А. (2021) Розвиток індустрії гостинності в сучасних умовах: тенденції та заходи посилення конкурентних переваг. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики.*, Vol. 6. № 41. С. 494-502. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v6i41.251512>.
8. Методичні рекомендації МР НТО 03.07:2021 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуги (відповідно до ДСТУ ISO 22483:2022 (ISO 22483:2020, IDT). Код згідно з ДК 004: 03.080.30; 03.200.01. С. 56.
9. Матвійчук Л.Ю., Смаль Б.А. Управління якістю туристичних послуг. Навчальний посібник «Туризм» для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 242 Туризм / автори Дашук Ю.Є., Зубехіна Т.В. Лепкий М.І., Матвійчук Л.Ю., Подоляк В.М. Луцьк РВВ ЛНТУ, 2023. 306 с.
10. Матвійчук Л., Чепурда Л. (2021) Регіональні аспекти забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності. Економічні науки: зб. наук. праць ЛНТУ. Серія «Регіональна економіка». 18 (71) Луцьк: РВВ ЛНТУ. DOI: [https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18\(71\)-13](https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18(71)-13).
11. Matviichuk L., Karpiuk I. (2021) The factors of influence on the quality of tourist services in the region. *Global Prosperity*, 1 (1-2), С. 32-39. URL: <http://www.gprosperity.org/index.php/journal/article/view/15>.
12. Lepkyi, M., Matviichuk, L., Lysiuk, T., Tereshchuk, O., Podolak, V. (2021). A model for the development of high quality training of tourism professionals through the use of computer 3D-tours. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*, 30 (1), С. 90-99. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.15421/112109>.
13. Матвійчук, Л., Чепурда, Л., Чепурда, Г. (2022). Перспективи впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, 2 (6), С. 9-14. URL: <http://www.journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/61>.
14. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Смаль Б. А. (2023) Проектний підхід як інструмент забезпечення конкурентоспроможності індустрії гостинності України. *Економічний форум*. Том 1 № 3. URL: http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyu_forum/issue/view/41/58
15. Matviichuk L., Smal B. (2022) Integration directions to improve the competitiveness of the hospitality industry. *Three Seas Economic Journal*, 3(1), 123-128. DOI: <https://doi.org/10.30525/2661-5150/2022-1-17>.
16. Матвійчук Л.Ю., Дашук Ю.Є. (2022). Європейський вектор сталого розвитку індустрії гостинності України. *Економіка та суспільство*, (45). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-28>.
17. Матвійчук Л.Ю., Смаль Б.А (2021). Регіональні аспекти розвитку конкурентних переваг індустрії гостинності. *Економічні науки: збірник наукових праць ЛНТУ. Серія «Регіональна економіка»*. Випуск 18 (71). Луцьк: ІВВ ЛНТУ, С. 169-179. URL: <http://e->

region.lutsk-ntu.com.ua/index.php/ekonomichni_nauky/issue/view/4/5.

18.Матвійчук Л.Ю., Смаль Б.А. (2022). Стратегічні засади підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг індустрії гостинності регіону. *Товарознавчий вісник*, №1 (15), 7-20. URL: <http://tovvisnik.lutsk-ntu.com.ua/index.php/tovvisnik/article/view/192>.

19.Матвійчук Л.Ю., Смаль Б.А. (2021). Регіональні аспекти розвитку конкурентних переваг індустрії гостинності. *Економічні науки: збірник наукових праць ЛНТУ. Серія «Регіональна економіка»*. Випуск 18 (71). Луцьк: ІВВ ЛНТУ, С. 169-179. URL: http://e-region.lutsk-ntu.com.ua/index.php/ekonomichni_nauky/issue/view/4/5.

20.Тихонова О. Г. Якість послуг у сфері гостинності: навчальний посібник. Харків: Видавництво ХНУ, 2023. 240 с.

Додаткова

1. Матвійчук Л.Ю. Барський Ю.М. Управління якістю туристичних послуг в умовах поширення пандемії. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [колективна монографія] /за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. Видання сьоме. – Луцьк: ІВВ ЛНТУ, 2021. С. 196-232, 448 с. С. 38-67.

2. Русавська В. (2025). Удосконалення системи управління якістю продукції та послуг в закладах ресторанного бізнесу на основі міжнародних принципів управління якістю. *Економіка та суспільство*, (71). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-91>.

3. Січка І.І. (2023). Управління якістю проєктів у готельно-ресторанному бізнесі. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, № 7. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-12-01>.

4. Смаль Б.А. (2021). Регіональна політика підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2021. № 32. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/758>.

5. Стойко І., Шерстюк Р. (2020) 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. Вип. 1 (22). С. 66-78. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2020/20siiigrp.pdf>.

6. Сидорук С.В. Матвійчук Л.Ю., Подоляк В.М. (2024) Підвищення якості управління технологічними процесами маркетингових комунікацій у готельно-ресторанних комплексах. *Український економічний часопис*. №6. С. 132-137 URL: <https://journals.dpu.kyiv.ua/index.php/economy>.

7. Чепурда Л., Осипенкова І., Сухенко В., Сухенко Є. (2024). Ключові аспекти впровадження системи управління якістю ISO 9001:2015 у готельно-ресторанній індустрії. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, 1 (11), С. 26-31. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.5](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.5).

Інтернет-ресурси

1. Державна стратегія регіонального розвитку на період 2021-2027 рр. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-derzhavnoyi-strategiyi-regionalnogo-rozvitku-na-20212027-t50820>.

2. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. <http://www.nbuv.gov.ua/>

3. Офіційна сторінка Державного комітету статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua/.

4. Офіційна сторінка Програми Interreg NEXT Польща – Україна 2021-2027. URL: <https://pl-ua.eu/ua/news/>

5. Офіційна сторінка Національної туристичної організації. URL: <https://nto.ua/>

6. Офіційна сторінка Центру сертифікації. URL: www.-sertifcentr.vinnir

7. Статистичний щорічник України. URL: library.oseu.edu.ua/docs/StatSchorichnyk%20Ukrainy%202010.