

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

з дисципліни

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти

другий (магістерський)

галузь знань

24 «Сфера

обслуговування»

спеціальність

242 «Туризм»

освітня програма

«Туризм»

вид дисципліни

за вибором

факультет

міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням науково-методичної
комісії факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри туристичного
бізнесу та країнознавства,
протокол № 1 від 27 серпня 2019 р.

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти

галузь знань

обслуговування»

спеціальність

освітня програма

вид дисципліни

факультет

другий (магістерський)

24 «Сфера

242 «Туризм»

«Туризм»

за вибором

міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Харків - 2019

Вступ

Програма навчальної дисципліни «**Управління якістю туристичних послуг**» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» освітньої програми «Туризм»

Предметом вивчення навчальної дисципліни є характеристика сучасної системи управління якістю туристичних послуг та механізмів її впровадження в діяльність підприємств туристичної сфери.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни – формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища. Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища. Дисципліна реалізує завдання ОПП у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.

1.2. Основні завдання вивчення:

- вивчення теоретичних основ і нормативної бази формування управління якістю туристичних послуг з точки зору прибуткового бізнесу;
- оволодіння сучасним досвідом формування системи управління якістю туристичних послуг;
- оволодіння знаннями щодо системи та механізмів управління якістю, основних показників ефективності;
- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;
- моніторинг якості туристичних послуг;
- вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;

1.3. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

знати:

- наукові засади управління якістю туристичних послуг;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
- механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;

вміти:

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;

— застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;

— проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму;

розробляти та впроваджувати різноманітні системи якості туристичних послуг.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин/5 кредитів ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: **якість**, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. **Якість** як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення і підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови системи управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості. Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю

послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.

Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний. Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

РОЗДІЛ 2.ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ, СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах. Форми та види контролю якості та послуг в

підприємствах харчування, розміщення рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність і повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організацій зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

Становлення стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 7. Державна система стандартизації

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення стандартизації, що випереджує.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації,

метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації.

Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.

Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

3. Рекомендована література

3.1. Основна література

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. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. - М. : Горячаяялиния, 2017.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. - М. : Экономика, 2015. - 639 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. - К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2015.-234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2013. -457 с.

3.2. Додаткова література

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[^]». - ют 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 ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 44 с.
10. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
11. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С.Д. Ильенковой 2-е изд., перераб.идоп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 334 с.
12. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.
13. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. - Х. : ХНЭУ, 2014. - 255 с.
14. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 2018. -787 с.
15. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг И.М. Лифиц. - М. : Юрайт-М, 2011. - 224 с.
16. Мазаракі А.А. Економічні "дослідження" (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. -280 с.
17. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі. Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2013. - 584 с.

18. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [ЮЛ. Койфман та ін.].-Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
19. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2017. - 368 с.
20. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2012.
21. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт-бланш. 2015.-486 с.
22. Решетняк Е.И/ Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - Х. : Фактор, 2018. - 544 с.
23. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Основа, 1999. - 480 с.
24. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
25. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие/ В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2015. - 384 с.
26. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции : учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А. Швандара. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.
27. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х.: ХНЕУ, 2019 . - 240 с.
28. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2017. - № 6. - С. 22-25.

3.3. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті

- <http://www.dffd.gov.ua/> – офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://www.ei.com.ua/> – інформаційне агентство Експресінформ – основні фінансові індикатори України
- <http://www.industry.com.ua/> – рейтинги українських підприємств різного профілю на сайті Міністерства промислової політики України
- <http://www.kmu.gov.ua/> – урядовий портал Кабінету Міністрів України
- <http://www.me.gov.ua/> – офіційний сайт Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України
- <http://www.rada.gov.ua/> – офіційний сайт Верховної Ради України
- <http://www.spfu.gov.ua/> – офіційний сайт Фонду держмайна України
- <http://www.unctad.org> – офіційний сайт UNCTAD
- www.ac-rada.gov.ua – офіційний сайт Рахункової палати України

- www.cordis.lu/libraries – європейський бібліопростір
- www.FreePatentsOnline.com – безкоштовний онлайнний каталог патентів з можливістю пошуку
- www.president.gov.ua – офіційний сайт Президента України

4. **Форма підсумкового контролю успішності навчання:** залік

5. **Методи контролю**

Засвоєння теми (**поточний контроль**) контролюється на семінарських заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння розділів (**проміжний контроль**) – на семінарських підсумкових заняттях або виконанням індивідуальних практичних завдань за темами курсу.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів: виконання індивідуальних практичних завдань за темами курсу; тестові завдання; письмова форма екзамену.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на заліку. Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих тем та розділів.

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-
педагогічної роботи

“ _ ” _____ 2019 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти	другий (магістерський)
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм»
освітня програма	«Туризм»
вид дисципліни	за вибором
факультет	міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2019/ 2020 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
“ ____ ” _____ 2019 року, протокол № ____

Розробник програми: канд. екон. наук, доцент Довгаль Г. В.

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Протокол № ____ від “ ____ ” _____ 2019 р.

Завідувач кафедри

_____ Парфіненко А. Ю

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Протокол № ____ від “ ____ ” _____ 2019 р.

Голова методичної комісії

_____ Григорова-Беренда Л. І.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» освітньої програми «Туризм»

Предметом вивчення навчальної дисципліни є характеристика сучасної системи управління якістю туристичних послуг та механізмів її впровадження в діяльність підприємств туристичної сфери.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових розділів:

Розділ 1. Теоретичні аспекти корпоративного управління туризмом.

Розділ 2. Аналіз управління туристичними фірмами в Україні.

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни—формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища. Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища. Дисципліна реалізує завдання ОПП у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.

1.2. Основні завдання вивчення:

- вивчення теоретичних основ і нормативної бази формування управління якістю туристичних послуг з точки зору прибуткового бізнесу;
- оволодіння сучасним досвідом формування системи управління якістю туристичних послуг;
- оволодіння знаннями щодо системи та механізмів управління якістю, основних показників ефективності;
- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;
- моніторинг якості туристичних послуг;
- вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;

1.3. Кількість кредитів— 5

1.4. Загальна кількість годин— 150

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
30 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	
15 год.	-
Самостійна робота	
105 год.	140 год.

Індивідуальні завдання	
-	-

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

знати:

- наукові засади управління якістю туристичних послуг;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
- механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;

вміти:

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму;
- розробляти та впроваджувати різноманітні системи якості туристичних послуг.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення і підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови системи управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості. Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що

обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.

Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний. Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

РОЗДІЛ 2.ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ, СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організацій з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах. Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність і повноваження членів комісії з якості. Призначення конференцій споживачів, організацій зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

Становлення стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 7. Державна система стандартизації

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінності. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення стандартизації, що випереджує.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів:

державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації.

Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.

Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі			
		л	п	інд	ср		л	п	інд	ср
Розділ 1. Теоретичні аспекти управління якістю туристичних послуг										
Тема 1.Наукові основи управління якістю туристичних послуг	17	4	2		11	19	1			18
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	17	4	2		11	19	1			18
Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	17	4	2		11	18	1			17
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	18	4	2		12	18	1			17
Разом за розділом 1	69	16	8		45	74	4			70
Розділ II. Організація контролю, стандартизації та сертифікації якості туристичних послуг										
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	15	2	1		12	13	1			12
Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	15	2	1		12	13	1			12

Тема 7. Державна система стандартизації	17	4	1		12	14	2			12
Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг	18	4	2		12	17	2			15
Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму	16	2	2		12	19	-	-		19
Разом за розділом 2	81	14	7		60	76	6	-		70
Усього годин	150	30	15		105	150	10	-		140

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	2
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	2
3.	Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	2
4.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
5.	Організація контролю якості туристичних послуг	1
6.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	1
7.	Державна система стандартизації	1
8.	Система сертифікації туристичних послуг	2
9.	Ліцензування підприємств в сфері туризму	2
	Разом	15

5. Завдання для самостійної роботи

№ теми	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		заочна	денна
1.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	18	11
2.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	18	11
3.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	17	11
4.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	17	12
5.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	12	12
6.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	12	12
7.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	12	12
8.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	15	12
9.	Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою	19	12
	Разом	140	105

6. Методи контролю

Засвоєння теми (**поточний контроль**) контролюється на семінарських заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння розділів (**проміжний контроль**) – на семінарських підсумкових заняттях або виконанням індивідуальних практичних завдань за темами курсу.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів: виконання індивідуальних практичних завдань за темами курсу; тестові завдання; письмова форма екзамену.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на заліку. Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих тем та розділів.

7. Схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота									Залік	Сума	
Розділ 1				Розділ 2					Разом	40 (20 балів за 2 теоретичних питання та 20 балів за творче питання)	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
7	7	7	7	7	7	6	6	6	60		
7 балів за виконання тестових завдань за темами 1-6 та 6 балів за виконання тестових завдань за темами 7-9											

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70 – 89	добре
50 – 69	задовільно
1 – 49	незадовільно

8. Рекомендована література

Основна література

8. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 31. - С.145.
9. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. -2001.- №32.-С. 169.
10. Всеобщееуправлениекачеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. - М. : Горячаялиния, 2017.
11. Окрепилов В.В. Управлениекачеством : учебник / В.В. Окрепилов. - М. : Экономика, 2015. - 639 с.
12. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с.
13. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2015.-234 с.
14. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2013. - 457 с.

Додаткова література

29. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.

30. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 34 с.
31. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001[^]». - Ют Держстандарт України, 2001. - 26 с.
32. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
33. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
34. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
35. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
36. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
37. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 44 с.
38. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
39. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С.Д. Ильенковой 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 334 с.
40. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.
41. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. - Х. : ХНЭУ, 2014. - 255 с.
42. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 2018. -787 с.
43. Лапидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лапидус; Гос. ун-т управления. - М.: ОАО «Типография «Новости», 2013. - 432 с.
44. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг И.М. Лифиц. - М. : Юрайт-М, 2011. - 224 с.
45. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева. - М. : Экономика, 2015.
46. Мазаракі А.А. Економічні "дослідження" (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб. / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. -280 с.
47. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі. Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2013. - 584 с.
48. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. -Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
49. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2017. - 368 с.
50. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. - М. : Высшая шк., 2012.
51. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2012.
52. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт-бланш. 2015.-486 с.
53. Решетняк Е.И/ Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - Х. : Фактор, 2018. - 544 с.
54. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Основа, 1999. - 480 с.
55. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
56. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие/ В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2015. - 384 с.

57. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции : учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А Швандара. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.
58. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шемаєва - Х.: ХНЕУ, 2019 . - 240 с.
59. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2017. - № 6. - С. 22-25.

Інформаційні ресурси

- <http://www.dffd.gov.ua/> – офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://www.ei.com.ua/> – інформаційне агентство Експресінформ – основні фінансові індикатори України
- <http://www.industry.com.ua/> – рейтинги українських підприємств різного профілю на сайті Міністерства промислової політики України
- <http://www.kmu.gov.ua/> – урядовий портал Кабінету Міністрів України
- <http://www.me.gov.ua/> – офіційний сайт Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України
- <http://www.rada.gov.ua/> – офіційний сайт Верховної Ради України
- <http://www.spfu.gov.ua/> – офіційний сайт Фонду держмайна України
- <http://www.unctad.org> – офіційний сайт UNCTAD
- www.ac-rada.gov.ua – офіційний сайт Рахункової палати України
- www.cordis.lu/libraries – європейський бібліопростір
- www.FreePatentsOnline.com – безкоштовний онлайн-каталог патентів з можливістю пошуку
- www.president.gov.ua – офіційний сайт Президента України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

В.о. декана факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу

доц. Гуслєв А.П.

“ ” 2019 р.

РОБОЧИЙ ПЛАН

з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти

галузь знань

спеціальність

освітня програма

вид дисципліни

факультет

другий (магістерський)

24 «Сфера обслуговування»

242 «Туризм»

«Туризм»

за вибором

міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Факультет	Міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу	Загальний обсяг годин/кредитів	150/5
Напрямок підготовки/ спеціальність	Туризм	Лекції	30
Курс, група	1 курс, УТ-51	Семінари	15
Семестр	1	Контрольні роботи	-
Навчальний рік	2019/2020	Самостійна робота	105

Залік	1 семестр
Екзамен	-

Затверджено на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та країнознавства,
протокол № 1 від 27 серпня 2019 р.

1. ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ

Види занять, у т.ч. УДРС		Навчальні тижні у 1-му семестрі														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Ауд.	Лекц.	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Сем.		2		2		2		2		2		2		2	
Самост. робота																
Контр. роб.	Графік															
	Год.															
Вивч. лекційн. мат-лу, викон. дом. завд., підгот. до семін. занять та контр. робіт	Графік виконання	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х
	Години	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Консульт. за лекц.курсом																
Демонстр. кінофільмів				х						х						
Навч. навантаж.студ.	Ауд.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Поза-ауд.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Загальне	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Заг. обсяг навантаж. студентів		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Прізвище викладачів, які ведуть заняття

Група	Лекції	Семінари
УТ-51	доц. Довгаль Г.В.	доц. Довгаль Г.В.

2. РОБОЧИЙ ПЛАН

Навчальний тиждень	Зміст лекції	Кількість годин	Зміст практичних занять	Кількість годин
1-2	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	4	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	2
3-4	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	4	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	2
5-6	Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	4	Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
7-8	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	4	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
9-10	Організація контролю якості туристичних послуг	4	Організація контролю якості туристичних послуг	2
11-12	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	4	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	2
13-14	Державна система стандартизації	4	Державна система стандартизації	2
15	Система сертифікації туристичних послуг	2	Система сертифікації туристичних послуг	2

3. ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

№	Обов'язкова	Додаткова
1.	Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с.	Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
2.	Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2015.-234 с.	Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.
3.	Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2013. -457 с.	Мазаракі А.А. Економічні "дослідження" (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. -280

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням науково-методичної
комісії факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та
країнознавства,
протокол № 1 від 27
серпня 2019 р.

ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти

галузь знань

спеціальність

освітня програма

вид дисципліни

факультет

другий (магістерський)

24 «Сфера обслуговування»

242 «Туризм»

«Туризм»

за вибором

міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: доц. Довгаль Г.В.

Семінарські та практичні заняття ґрунтуються на таких методичних засадах:

- формування за кожною темою контрольних та дискусійних питань, які орієнтують студента на інтенсивну роботу та критичне мислення;
- виконання студентом певних завдань за визначеними темами курсу, що формує практичні навички роботи зі спеціальною літературою;
- активізація творчого мислення студентів шляхом організації дискусій з проблемних питань, обговорення конкретних ситуацій з досвіду зарубіжних та вітчизняних підприємств.

Побудовані з урахуванням перелічених принципів, плани семінарських та практичних занять мають підвищити якість професійної підготовки майбутніх фахівців. А тести, питання для письмового контролю та питання для самостійної підготовки допоможуть визначитися в самооцінці знань із навчального курсу «Інноваційна економіка».

РОЗДІЛ I. Теоретичні аспекти управління якістю туристичних послуг

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

План:

1. Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення.
2. Складові компоненти якості туристичних послуг.
3. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Питання для обговорення:

1. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги.
2. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії.
3. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.
4. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг;
5. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги.
6. Зміст концепцій TQM.

Завдання:

Дайте розгорнуту характеристику сутності поняття якості послуг, сформулюйте основні відмінності туристичних послуг. У чому полягає специфіка сфери туристичних послуг?

Для обґрунтування відповіді розгляньте рекомендовані літературні джерела.

Література до теми:

15. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О. П. Глудкина. – М. : Горячая линия, 2001. – 341 с.
16. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості : навч. посіб. О.І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
17. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с.
18. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К.: Знання ; КОО, 2007. – 457 с.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

План:

1. Еволюція концепцій управління якістю.
2. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг.
3. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Питання для обговорення:

1. *Трактування поняття «якість послуги».*
2. *Модель Gap та інструмент SERVQUAL: сутність і галузі застосування.*
3. *Індекс якості.*
4. Сутність базових анкет, що використовуються в моделі Gap.
5. Особливості надання послуги у сфері туризму.
6. Сильні і слабкі сторони інструменту SERVQUAL та моделі Gap.
7. «Зона толерантності»: сутність і можливості використання при оцінці якості послуги.
8. Які недоліки є в моделей, що ґрунтуються на співвідношенні очікувань і сприйняття спожитих послуг?

Завдання:

Проаналізуйте темпи розвитку вітчизняного туристичного бізнесу за останні 20 років. Які зміни відбулися у структурі його складових частин та якості туристичного продукту? Дайте розгорнуте обґрунтування власної точки зору з цієї проблеми. Якими ви вважаєте темпи розвитку вітчизняного туристичного бізнесу: задовільними, достатніми чи не задовільними? Дайте обґрунтовану відповідь.

Література до теми:

1. Управление качеством : учебник для вузов / коллект. автор: Ильенкова С. Д., Ильенкова Н. Д., Мхитарян В. С. и др . – М.: Банки и биржи ; ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
2. Управление качеством продукции. Опыт, проблемы, перспективы / коллект. автор: Гличев А. В., Круглов М. И., Крыжановский И. Д., Лосицкий, О. Г. – М. : Экономика, 1979. – 175 с.
3. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А. А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 280 с.
4. Мазаракі А. А. Менеджмент : теорія і практика : навч. посіб. / А. А. Мазаракі, Г. Є. Мошек, Л.А. Гомба, А. В. Семенчик. – К. : Атака, 2007. – 584 с.

Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

План:

1. Поняття системи управління якістю туристичних послуг.
2. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови системи управління якістю послуг.
3. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
4. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг.
5. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг.

Питання для обговорення:

1. У чому полягає зміст кожного з чотирьох етапів циклу Демінга (процесу управління якістю). Який з етапів ви вважаєте найбільш важливим? Обґрунтуйте свою думку.
2. Що являє собою система якості? Опишіть її основні складові.
3. Розкрийте сутність поняття «петля якості».
4. Оцінка якості послуги: сутність і зміст.
5. Назвіть, розкрийте та обґрунтуйте десять основних показників якості туристичного продукту.
6. Технологія і етапи експертної оцінки якості послуг.
7. Сутність методів оцінки рівня якості послуг.

Завдання: За допомогою вивченого матеріалу розробіть базову анкету для експертної оцінки якості послуг туристичної агенції. Обговоріть з товаришами по групі вагу кожного з показників. Одержані результати оформіть в службову записку директору туристичної агенції в якій обґрунтуйте напрямки подальшого розвитку підприємства.

Література до теми:

60. Койфман Ю. І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю. І. Койфман. – К., 1995. – 349 с.
61. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю. Б. Иванов А. Н. Тищенко, Н. А. Дробитько, О. С. Абрамова. – Х. : ХНЭУ, 2004. – 255 с.
62. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер; под ред. Р. Б. Ноздровой. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
63. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О. І. Момот. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 368 с.

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

План:

1. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.
2. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.
3. Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості.
4. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування.

Питання для обговорення:

1. Дайте визначення ринкової конкуренції. У чому полягають специфічні риси конкуренції у туристичній сфері (розміри суб'єктів, що конкурують, інвестиційні можливості, кваліфікація кадрів тощо)?
2. Дайте визначення конкурентоспроможності туристичної послуги. У чому тут специфіка?
3. Дайте характеристику змін на ринку туристичних послуг України, що відбулися за останні 4–5 років. Як змінилися туристичні потоки (в абсолютних значеннях і географічних напрямках), яка динаміка цих змін?
4. Дайте характеристику основним методам аналізу конкурентоспроможності і якості туристичної послуги (метод SWOT-аналізу, експертний метод). Чи можливо ці методи використовувати у практичній діяльності туристичних фірм України і Харкова?

Завдання:

Розгляньте сутність, значення та основні підходи до класифікації якості туристичних послуг. Розкрийте порядок визначення рівня якості, номенклатуру показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники.

Література до теми:

1. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л. І. Федулової [Л. І. Федулова, Н. І. Гавловська, О. В. Декалюк, С. В. Ковальчук]. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 533 с.
2. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В. Н. Фомин. – М. : Ось-89, 2005. – 384 с.
3. Решетняк Е. И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е. И. Решетняк – Х. : Фактор, 2008. – 544 с.
4. Бурчакова М. А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством : учеб. пособие / М. А. Бурчаков, М. Ф. Мизинцева – М. : Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.

РОЗДІЛ II. Організація контролю, стандартизації та сертифікації якості туристичних послуг

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

План:

1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг.
2. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю.
3. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах галузі.
4. Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах туристичного комплексу.

Питання для обговорення:

1. Що на ваш погляд може дати туристичній фірмі маркетинг стосунків «туристична фірма – споживач»? На яких принципах його потрібно будувати?
2. Незадоволений споживач: які наслідки і як їх уникнути?
3. Найбільш важливі аспекти аналізу споживачів туристичних послуг, які впливають на стратегічні орієнтації туристичної організації;
4. Чинники, якими визначається інтегральна цінність виробленого організацією туристичного продукту;
5. Основні підходи, методи вивчення, аналізу та оцінки задоволеності споживачів: сутність, відмінності, підходи.

Завдання:

Розгляньте основні чинники, що сприяють або стримують діяльність з підвищення якості туристичних послуг в Україні. Наведіть результати дослідження у наведеній нижче таблиці. В аналітичній записці визначте чинники, що впливають на цю діяльність туристичного підприємства, на якому ви проходили практику. Дайте свої рекомендації щодо подолання несприятливих чинників.

<i>Група чинників</i>	<i>Чинники сприяння</i>	<i>Обмежувальні</i>
Організаційно-управлінські		
Інформаційно-комунікативні		
Соціально-психологічні		
Юридичні		
Техніко-економічні		

Література до теми:

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги : Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги : Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : Від 28.02.06. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.

4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с.
7. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р. М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. – 3-тє вид., перероб. і допов. – Тернопіль : Карт-бланш. 2005. – 486 с.

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

План:

1. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Об'єкти стандартизації.
2. Становлення стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.
3. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO.

Питання для обговорення:

1. Перерахуйте основні документи, що регулюють стандарти якості в Україні.
2. Для чого призначені стандарти якості? Яку роль вони покликані відігравати в організації туристичного бізнесу?
3. Перерахуйте і дайте коротку характеристику принципам менеджменту якості. Які з принципів здаються Вам найбільш важливими?
4. У чому полягає сутність моделі системи якості, що заснована на процесному підході?
5. У чому полягає сутність концепції загального управління якістю (TQM)? Дайте коротку характеристику.
6. Перерахуйте етапи розвитку філософії якості.
7. Дайте коротку характеристику базовим управлінським принципам концепції TQM. Які з них Ви схвалюєте, а з якими незгодні?

Завдання:

Опишіть сукупність базових стандартів якості та управлінським засобам керування ними. В чому полягає специфіка такого управління? Яку роль відіграють в цьому процесі суб'єктивні фактори?

Література до теми:

1. Управление качеством : учебник для вузов / коллект. автор: Ильенкова С. Д., Ильенкова Н. Д., Мхитарян В. С. и др. – М.: Банки и биржи ; ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
2. Управление качеством продукции. Опыт, проблемы, перспективы : / Коллект. автор, Гличев, Александр Владимирович, Круглов, М.И., Крыжановский, И.Д., Лосицкий, О.Г. . – М. : Экономика, 1979 . – 175 с.
3. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л. І. Федулової [Л. І. Федулова, Н. І. Гавловська, О. В. Декалюк, С. В. Ковальчук]. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 533 с.
4. Хил Найджел. Измерение удовлетворённости потребителя по стандарту ИСО-9000 / Найджел Хил. – М. : Технология, 2004. – 192 с.
5. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. – № 6. – С. 22–25.

Тема 7. Державна система стандартизації

План:

1. Сутність та значення Державної системи стандартизації;
2. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів, стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП).
3. Види стандартів: основні; на продукцію і послуги; на процеси.

Питання для обговорення:

1. Перерахуйте основні інструменти управління та планування якості. Для чого вони використовуються?
2. З яких етапів складаються основні напрями маркетингових досліджень?
3. Опишіть, у чому полягає сутність концептуального інжинірингу.
4. Опишіть, у чому полягає сутність методу аналізу відмов через помилку проектування і їх наслідків (метод *DFMEA*).
5. Розкрийте сутність інструментів планування якості.
6. Розкрийте сутність діаграми взаємозв'язків.
7. Розкрийте сутність деревовидної діаграми.
8. Розкрийте сутність діаграми процесу здійснення програми (*PDPC*).

Завдання:

Менеджери туристичної фірми створюють систему управління якістю. На основі відповідних літературних джерел і власних спостережень складіть список стандартів якості, які на вашу думку, необхідно мати на фірмі. Складіть перелік особистих і професійних якостей, які повинні бути притаманні персоналу фірми. Свої спостереження і пропозиції обгрунтуйте і подайте в аналітичній записці.

Література до теми:

1. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер; под ред. Р. Б. Ноздровой. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
2. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 280 с.
3. Решетняк Е. И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е. И. Решетняк – Х. : Фактор, 2008. – 544 с.
4. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / [Ю. Б. Иванов А. Н. Тищенко, Н. А. Дробитько, О. С. Абрамова]. – Х. : ХНЭУ, 2004. – 255 с.
5. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
6. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 34 с.
7. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001. – Держстандарт України, 2001. – 26 с.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг

План:

1. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.
2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи та її основні органи.
3. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг.
4. Держкомтуризм України. Обов'язкова та добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії.

Питання для обговорення:

1. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. .

2. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.

3. Державний характер робіт із сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

4. Головні завдання, що визначають функції Держкомтуризму.

5. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації.

Завдання:

Проаналізуйте основні державні документи які регулюють систему сертифікації туристичних послуг в Україні. Який, на ваш погляд, досвід здобула вітчизняна туристична галузь під час проведення Євро-2012? Які переваги системи сертифікації в Україні та які недоліки ви можете сформулювати? Відповідь оформіть у вигляді есе.

Література до теми:

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. – Держстандарт України, 2001. – 26 с.

4. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. – К. : ЦНЛ, 2005. – 339 с.

Тема 9. Ліцензування підприємств у сфері туризму

План:

1. Рішення уряду у сфері ліцензування підприємств. Органи та служби ліцензування підприємств в Україні.

2. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних та фізичних осіб.

Питання для обговорення:

1. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.

2. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.

3. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видання ліцензії.

4. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань.

5. Умови припинення дії ліцензії та її анулювання. Умови дії ліцензії.

Завдання:

Використовуючи доступну Вам навчальну літературу, наукові статті, закони України та Укази Президента України, порівняйте мету, завдання та основні етапи ліцензування у туристичній галузі України.

Література до теми:

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. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с.

4. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К. : Знання ; КОО, 2007. – 457 с.

5. Ловачева Г. Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г. Н. Ловачева. – М. : Экономика, 1990. – 245 с.
6. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. – К. : Основа, 1999. – 480 с.

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням науково-методичної
комісії факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та
країнознавства,
протокол № 1 від 27
серпня 2019 р.

**ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ
ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ
З ДИСЦИПЛІНИ**

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти

галузь знань

спеціальність

освітня програма

вид дисципліни

факультет

другий (магістерський)

24 «Сфера обслуговування»

242 «Туризм»

«Туризм»

за вибором

міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: доц. Довгаль Г.В.

Харків – 2019

1. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання знань, умінь і навичок студентів з дисципліни враховує види планових занять, якими передбачено лекційні, семінарські заняття та самостійну роботу студентів.

Об'єктом поточного контролю знань студентів є:

- рівень активності, систематичності та самостійності роботи протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни (максимальна оцінка — 30 балів);
- рівень виконання модульних завдань (максимальна оцінка — 30 балів).

1. Контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру базується на оцінюванні активності та рівня знань студентів при обговоренні питань семінарських занять. Шкала оцінювання становить: 0; 5 та 10.

Критерії оцінювання:

а) рівень активності роботи студентів під час семінарських занять вимірюється середнім значенням одержаних впродовж семестру оцінок:

- за середньої оцінки нижче 3 студент отримує 0 балів;
- за середньої оцінки в інтервалі від 3 до 4 студент отримує 5 балів;
- за середньої оцінки вище 4,0 студент отримує 10 балів.

Оцінка знань студентів під час виступу на семінарських заняттях проводиться за такими критеріями (шкала 5 балів):

- розуміння та ступінь засвоєння теоретичного матеріалу курсу;
- ступінь обізнаності з основною та додатковою літературою, а також із сучасною вітчизняною та зарубіжною літературою з питань теми;
- уміння використовувати теоретичні знання при розгляді кейсів, виконанні завдань, що розглядаються в аудиторії;
- вміння структурувати та логічно викладати матеріал під час виступів в аудиторії, захищати свою позицію та здійснювати узагальнення інформації під час дискусії.

Відмінна оцінка може бути отримана студентом тоді, коли його відповіді в аудиторії відповідають зазначеним критеріям, і знижуватися на відповідну кількість балів за відсутності певних складових;

б) рівень систематичності оцінюється в 5 балів за умови відвідування не менше 75 % семінарських занять;

в) рівень самостійності під час вивчення дисципліни передбачає виконання домашніх завдань та оцінюється в 5 балів.

Виконання домашніх завдань — це необхідна складова засвоєння курсу, що передбачає такі види робіт:

- виконання навчальних завдань за відповідними темами;
- письмовий розгляд кейсів.

Оцінюючи домашні завдання, викладач може за творчий характер виконаної роботи та за своєчасність подання надати не тільки максимальну оцінку, а й заохочувальні бали. За списування та порушення встановленого графіка подання домашніх робіт викладач знімає бали з набраної суми.

Максимальна оцінка — 20 балів складається із суми оцінок за успішне виконання пунктів а), б) та в).

Завдання проміжного контролю, які входять до загального порядку оцінювання поточної успішності студентів, передбачають проведення тестування за темами дисципліни. *Проміжний тестовий контроль* здійснюється у терміни, передбачені графіком навчального процесу. Перше модульне завдання складається з тестових запитань за темами 1—3 програми курсу. Друге модульне завдання складається з тестових запитань за темами 4—10 програми курсу. Тест містить 10 запитань одиничного, множинного, впорядкованого вибору, розрахункових задач та завдань щодо перевірки знань основних категорій курсу. Приклад тестових завдань наводиться.

Тестові завдання першого проміжного контролю

1 Тестові завдання першого модульного контролю:

1. До найважливіших характеристик послуги туристичного підприємства, що забезпечують її здатність задовольняти потреби, відносяться:

- a) Надійність як здатність персоналу в точності надати обіцяну послугу;
- b) Запобігливість;
- c) Доступність;
- d) Індивідуальне обслуговування та увага по відношенню до гостя.

Всі відповіді вірні

2. Специфічні чинники, що впливають на створення якісного турпродукту:

- a) У персоналу є шанс на виправлення браку і повернення клієнта;
- b) Дискретність (уривчастість) виробництва туристичних послуг і цілісність їх вжитку;
- c) Можливість повторного виробництва туристичних послуг на однаково високому рівні, або тривалість якості.

Правильні відповіді: b); c)

3. Основні характеристики послуг, що надаються підприємствами які функціонують у сфері нематеріального виробництва:

- a) Факт продажу послуги носить економічний характер;
- b) Надання послуги можливе за допомогою усвідомлення даного факту споживачем;
- c) Споживач упевнений в необхідності отримання даної послуги;
- d) Послуга окремо від об'єкту не є відчутною.
- e) Можливість накопичення послуги на складі

Правильні відповіді: a); b); c); d)

4. Виберіть правильне визначення TQM (Total Quality Management):

- a) Адаптація класичного операційного менеджменту до мінливості зовнішнього середовища, коли норми виробництва як метод управління стають неефективними;
- b) Загальноорганізаційний метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів;
- c) Система управління, що сфокусована на людях, метою якої є постійне підвищення ступеня задоволення споживачів при постійному зниженні реальних витрат;

Всі варіанти вірні

5. Етапи розвитку філософії якості:

- a) Контроль якості продукції — управління персоналом — менеджмент організації планування якості послуги — організація по стандартизації;
- b) Контроль якості — управління процесами — менеджмент якості — планування якості — загальне управління якістю;
- c) Управління якістю — контроль над процесами — менеджмент якості — планування якості — петля якості.

Правильна відповідь: b)

Тестові завдання другого модульного контролю:

1. Відповідно до визначення Міжнародної організації по стандартизації (ISO) якість — це:

- а) сукупність характеристик продукції, які відповідають запитам покупця;
- б) сукупність властивостей і характеристик продукту, які дають йому можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби;
- с) сукупність властивостей і характеристик продукту, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби.

Правильна відповідь: б)

2. У моделі Гар ключовим є розрив між елементами:

- а) «стандарти представлення послуги» і «представлення послуги»;
- б) «очікувана послуга» і «представлення менеджерів про послугу»;
- с) «очікувана послуга» і «сприйнята послуга».

Правильна відповідь: с)

3. Інструмент SERVQUAL передбачає вимір якості послуги за допомогою кількісного показника.:

- а) коефіцієнта якості;
- б) індексу якості;
- с) індексу Л.Л. Беррі.

Правильна відповідь: б)

4. Детермінантами (критеріями) якості в базових анкетах є:

- а) відчутність, надійність, чуйність, упевненість, емпатія;
- б) надійність, відчутність, упевненість, чуйність, дбайливість;
- с) компетентність, відчутність, чуйність, емпатія, надійність.

Правильна відповідь: а)

5. До особливостей надання послуг у сфері туризму відносяться:

- а) послуга індивідуальна;
- б) мінливість результату послуги неістотна;
- с) послуга комплексна;
- д) продаж туристської путівки не носить економічний характер.

Правильні відповіді: а); с)

Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання застосовують такі критерії:

- 10 балів — від 7 до 10 правильних відповідей;
- 5 балів — від 4 до 6 правильних відповідей;
- 0 балів — менше 4 правильних відповідей.

Студенти, які беруть активну участь у роботі студентського наукового товариства факультету економіки та управління, представляють свої наукові роботи на конференціях та конкурсах, і за результатами оцінювання не набрали 40 балів, мають право додатково отримати 5 балів до загальної оцінки поточної успішності.

Студенти, які підготували відповідно до встановлених кафедрою вимог письмовий огляд спеціальної літератури за темою, визначеною викладачем, і за результатами поточного оцінювання не набрали 40 балів, також мають право додатково отримати 5 балів до загальної оцінки поточної успішності.

Результати поточного контролю знань студентів у цілому оцінюються в діапазоні від 0 до 40 балів.

Результати поточного контролю знань студентів, які отримали 20 і більше балів, вносяться до заліково-екзаменаційної відомості без переведення їх у 4-бальну систему.

В разі невиконання поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право за дозволом декана скласти їх до останнього семінарського заняття. Порядок складання визначає викладач дисципліни на потоці.

2. ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНОГО РІВНЯ «МАГІСТР»

Підсумковий контроль знань студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «спеціаліст» проводиться у вигляді письмового іспиту, а освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» – у вигляді письмового заліку.

Екзаменаційні завдання іспиту та заліку складаються на основі затвердженої програми курсу. Структурно екзаменаційний білет складається з 2-х видів завдань, які включають:

- два теоретичні запитання за програмою курсу;
- тестове завдання, до складу якого входить десять запитань різних типів.

Структурно залікове завдання складається також з 2-х видів завдань і включають:

- одне теоретичне питання за програмою курсу;
- тестове завдання, до складу якого входить десять запитань різних типів.

Оцінювання знань студентів на іспиті і заліку здійснюється за 40-бальною системою. Кожне завдання екзаменаційного білета або залікового завдання оцінюється окремо за шкалою: 10; 5; 0 балів.

Для оцінювання рівня відповідей студентів на теоретичні запитання використовуються такі критерії:

- відмінному рівню (10 балів) відповідає виявлення всебічного системного і глибокого знання програмного матеріалу; засвоєння основної і додаткової літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами, методиками та інструментами, передбаченими програмою дисципліни; вміння використовувати їх для вирішення як типових, так і нетипових практичних ситуацій; виявлення творчих здібностей у розумінні, викладі й використанні навчально-програмного матеріалу;

- задовільному рівню (5 балів) відповідає виявлення знань основного програмного матеріалу; засвоєння інформації в основному з лекційного курсу; володіння необхідними методами, методиками та інструментами, передбаченими програмою; вміння використовувати їх для вирішення типових ситуацій, допускаючи окремі незначні помилки;

- незадовільному рівню (0 балів) відповідає виявлення значних прогалин у знаннях основного програмного матеріалу; володіння окремими поняттями, методиками та інструментами, допускаючи при їх використанні принципові помилки.

Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються ті ж критерії, що і в проміжному контролі.

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результатами поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на іспит (за умови, що студент набрав 30 і більше балів).

Підсумковий контроль знань студентів здійснюється у письмовій формі за екзаменаційними білетами за 100-бальною системою з переведенням у чотирибальну шкалу для фіксації оцінки в нормативних документах вищих навчальних закладів, зокрема:

- «відмінно» — 85—100 балів;
- «добре» — 65—80 балів;
- «задовільно» — 50—60 балів;
- «незадовільно» — менше 50 балів.

Орієнтовний перелік питань для підготовки до іспиту (заліку) та зразки екзаменаційного білета та залікового завдання наведено.

Теоретичні питання для підготовки до підсумкового контролю (заліку)

1. *У чому полягає специфіка забезпечення якості послуги в туристичній галузі?*
2. Основні характеристики послуг, що надаються підприємствами, які функціонують у сфері нематеріального виробництва;
3. *Основні характеристики показників якості туристичної послуги*
4. *Модель Gap і інструмент SERVQUAL: сутність і сфери застосування;*
5. **Що є система якості? Опишіть її основні складові;**
6. **Розкрийте суть поняття «петля якості»;**
7. **Оцінка якості послуги: суть і зміст;**
8. **Назвіть і розкрийте десятеро основних показників якості.**
9. **Перерахуйте і дайте характеристику принципам менеджменту якості. Які з принципів є найбільш важливими?**
10. **У чому суть концепції загального управління якістю (TQM)? Дайте характеристику**

Зразок екзаменаційного білета з курсу

1. *Теоретичне питання. Чому проблема забезпечення якості продукції (послуги) має універсальний характер? Дайте пояснення.*

2. *Теоретичне питання. Розкрийте сутність діаграми процесу здійснення програми (PDPC)*

3. *Тестове завдання.*

1. *До найважливіших характеристик послуги туристичного підприємства, що забезпечують її здатність задовольняти потреби, відносяться:*

- e) Надійність як здатність персоналу в точності надати обіцяну послугу;
- f) Запобігливість;
- g) Доступність;
- h) Індивідуальне обслуговування та увага по відношенню до гостя.

2. *Специфічні чинники, що впливають на створення якісного турпродукту:*

- d) У персоналу є шанс на виправлення браку і повернення клієнта;
- e) Дискретність (уривчастість) виробництва туристичних послуг і цілісність їх вжитку;
- f) Можливість повторного виробництва туристичних послуг на однаково високому рівні, або тривалість якості.

3. *Основні характеристики послуг, що надаються підприємствами які функціонують у сфері нематеріального виробництва:*

- f) Факт продажу послуги носить економічний характер;
- g) Надання послуги можливе за допомогою усвідомлення даного факту споживачем;
- h) Споживач упевнений в необхідності отримання даної послуги;
- i) Послуга окремо від об'єкту не є відчутною.
- j) Можливість накопичення послуги на складі

4. Виберіть правильне визначення TQM (Total Quality Management):

- d) Адаптація класичного операційного менеджменту до мінливості зовнішнього середовища, коли норми виробництва як метод управління стають неефективними;
- e) Загальноорганізаційний метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів;
- f) Система управління, що сфокусована на людях, метою якої є постійне підвищення ступеня задоволення споживачів при постійному зниженні реальних витрат;

5. Етапи розвитку філософії якості:

- d) Контроль якості продукції — управління персоналом — менеджмент організації планування якості послуги — організація по стандартизації;
- e) Контроль якості — управління процесами — менеджмент якості — планування якості — загальне управління якістю;
- f) Управління якістю — контроль над процесами — менеджмент якості — планування якості — петля якості.

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням науково-методичної
комісії факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу,
протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та
країнознавства,
протокол № 1 від 27
серпня 2019 р.

**ПАКЕТИ КОНТРОЛЬНИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ КОМПЛЕКСНОЇ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ
СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»**

рівень вищої освіти другий (магістерський)
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальність 242 – «Туризм»
освітня програма «Туризм»
вид дисципліни за вибором
факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: доц. Довгаль Г.В.

КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОМПЛЕКСНОЇ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ

6. До найважливіших характеристик послуги туристичного підприємства, що забезпечують її здатність задовольняти потреби, відносяться:

- i) Надійність як здатність персоналу в точності надати обіцяну послугу;
- j) Запобігливість;
- k) Доступність;
- l) Індивідуальне обслуговування та увага по відношенню до гостя.

Всі відповіді вірні

2. Специфічні чинники, що впливають на створення якісного турпродукту:

- g) У персоналу є шанс на виправлення браку і повернення клієнта;
- h) Дискретність (уривчастість) виробництва туристичних послуг і цілісність їх вжитку;
- i) Можливість повторного виробництва туристичних послуг на однаково високому рівні, або тривалість якості.

Правильні відповіді: b); c)

3. Основні характеристики послуг, що надаються підприємствами які функціонують у сфері нематеріального виробництва:

- k) Факт продажу послуги носить економічний характер;
- l) Надання послуги можливе за допомогою усвідомлення даного факту споживачем;
- m) Споживач упевнений в необхідності отримання даної послуги;
- n) Послуга окремо від об'єкту не є відчутною.
- o) Можливість накопичення послуги на складі

Правильні відповіді: a); b); c); d)

4. Виберіть правильне визначення TQM (Total Quality Management):

- g) Адаптація класичного операційного менеджменту до мінливості зовнішнього середовища, коли норми виробництва як метод управління стають неефективними;
- h) Загальноорганізаційний метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів;
- i) Система управління, що сфокусована на людях, метою якої є постійне підвищення ступеня задоволення споживачів при постійному зниженні реальних витрат;

Всі варіанти вірні

5. Етапи розвитку філософії якості:

- g) Контроль якості продукції — управління персоналом — менеджмент організації планування якості послуги — організація по стандартизації;
- h) Контроль якості — управління процесами — менеджмент якості — планування якості — загальне управління якістю;
- i) Управління якістю — контроль над процесами — менеджмент якості — планування якості — петля якості.

Правильна відповідь: b)

6. Відповідно до визначення Міжнародної організації по стандартизації (ICO) якість — це:

- d) сукупність характеристик продукції, які відповідають запитам покупця;

- e) сукупність властивостей і характеристик продукту, які дають йому можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби;
- f) сукупність властивостей і характеристик продукту, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби.

Правильна відповідь: b)

7. У моделі *Gap* ключовим є розрив між елементами:

- d) «стандарти представлення послуги» і «представлення послуги»;
- e) «очікувана послуга» і «представлення менеджерів про послугу»;
- f) «очікувана послуга» і «сприйнята послуга».

Правильна відповідь: c)

8. Інструмент *SERVQUAL* передбачає вимір якості послуги за допомогою кількісного показника.:

- d) коефіцієнта якості;
- e) індексу якості;
- f) індексу Л.Л. Беррі.

Правильна відповідь: b)

9. Детермінантами (критеріями) якості в базових анкетах є:

- d) відчутність, надійність, чуйність, упевненість, емпатія;
- e) надійність, відчутність, упевненість, чуйність, дбайливість;
- f) компетентність, відчутність, чуйність, емпатія, надійність.

Правильна відповідь: a)

10. До особливостей надання послуг у сфері туризму відносяться:

- e) послуга індивідуальна;
- f) мінливість результату послуги неістотна;
- g) послуга комплексна;
- h) продаж туристської путівки не носить економічний характер.

Правильні відповіді: a); c)

Дати відповідь на питання:

1. У чому полягає специфіка забезпечення якості послуги в туристичній галузі?
2. Основні характеристики послуг, що надаються підприємствами, які функціонують у сфері нематеріального виробництва;
3. Основні характеристики показників якості туристичної послуги
4. Модель ***Gap*** і інструмент ***SERVQUAL***: сутність і сфери застосування;
5. Що є система якості? Опишіть її основні складові;
6. Розкрийте суть поняття «петля якості»;
7. Оцінка якості послуги: суть і зміст;
8. Назвіть і розкрийте десятеро основних показників якості.
9. Перерахуйте і дайте характеристику принципам менеджменту якості. Які з принципів є найбільш важливими?

10. У чому суть концепції загального управління якістю (*TQM*)? Дайте характеристику;

Література:

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. Загальне управління якістю : підручник / під ред. О.П. Глудкина. - М. : Горяча лінія, 2001.
4. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. - М. : Горячая линия, 2001.
5. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. - М. : Экономика, 2000. - 639 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельніченко, М.В. Новак. - КНТЕУ, 2006. - 234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - : Знання; К, 2007. - 457 с.
8. Векслер Е.М., Ріфа В.М., Василевич Л.Ф. Менеджмент якості. Навчальний посібник. – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.