

Міністерство освіти та науки, молоді та спорту України
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
Навчально-науковий інститут економіки і права
Кафедра туризму і готельно-ресторанної справи

ПОГОДЖЕНО

Начальник департаменту навчально-методичної роботи, доцент

М.Н. Гаврилук

«___» _____ 2017 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчально-виховної та методичної роботи, доцент

В.М. Мойсієнко

«___» _____ 2017р.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

Галузь знань 1401 «СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ»

Напрямок 8.140103 «ТУРИЗМ»

Спеціальність 8.14010301 Туризмознавство (за видами)

освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»

для студентів денної форми навчання

Кафедра ___ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ___

Укладач : Красномоєць В.А., кандидат економічних наук, доцент

Рецензенти: Дроботова М. В. кандидат економічних наук, доцент.

Лещенко М. М. к. е. н., Черкаський державний технологічний університет

Затверджено на засіданні кафедри туризму і готельно-ресторанної справи, протокол №_1_від 31.08.2017 р.

Завідувач кафедри _____ Пасека С.Р..
(підпис)

Черкаси 2017 р.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета і завдання навчальної дисципліни

З інтеграцією України до світової спільноти неминуче постає питання конкурентоспроможності вітчизняних послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках, де поруч з конкуренцією ринкових цін рівнозначно виступає конкуренція якості послуг. Це обумовлює необхідність розуміння та задоволення вимог і потреб споживачів, впровадження регульованих норм для підвищення якості послуг, які б забезпечували ринковий попит на них і одночасно створювали умови для зацікавленості інвесторів у капіталовкладеннях на користь сфери послуг.

Забезпечення необхідного рівня конкурентоспроможності підприємств у сфері туризму, підвищення якості послуг підприємств, побудова ефективної системи управління якістю, розроблення комплексної політики управління якістю на рівні підприємства ставить питання про підвищення професійної компетенції працівників у галузі якості.

Метою дисципліни «Управління якістю туристських послуг» є 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 «Управління якістю туристських послуг» реалізує завдання щодо 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.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю туристських послуг» є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;

- моніторинг якості туристських послуг;
- вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

Вимоги до знань і вмінь студентів

Результатом вивчення дисципліни «Управління якістю туристських послуг» стають вміння майбутніх фахівців підприємств у сфері туризму створити дієву систему управління якістю, організувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності.

Дисципліна «Управління якістю туристських послуг» обумовлює формування компетенції щодо:

- отримання системних теоретичних знань про:
 - наукові засади управління якістю;
 - організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
 - механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;
- набуття практичних навичок щодо:
 - здійснення оцінки рівня якості туристських послуг;
 - застосування інструментарію управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
 - проведення сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
 - розроблення, впровадження та сертифікації систем якості.

Місце дисципліни у навчальному процесі та структурно-логічній схемі напрямку підготовки

Навчальна дисципліна «Управління якістю туристських послуг» входить до циклу професійної та практичної підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство». Викладається на 5 курсі у 9 семестрі в обсязі 90 годин, із них лекцій 14 годин, семінарських занять 14 годин, самостійна робота 62 години.

Поряд з такими навчальними дисциплінами, як «Ринок туристських

послуг», «Міжнародний туризм», «Інноваційні технології в туризмі» курс «Управління якістю туристських послуг» сприяє розширенню професійних знань майбутніх фахівців у галузі туризму.

Система контролю знань

Контроль здійснюється за модульно-рейтинговою системою, результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100-бальною шкалою. Дисципліна «Управління якістю туристських послуг» складається із 2 модулів. Форма підсумкового контролю – екзамен. Вивчення цього курсу передбачає отримання максимально 100 рейтингових балів, 50 з яких припадають на оцінювання аудиторної та позааудиторної роботи студентів і ще 50 балів – екзаменаційна робота.

Поточний контроль. Вивчення дисципліни «Управління якістю туристських послуг» відбувається на аудиторних (лекційних, семінарських) заняттях і під час самостійного опрацювання студентами матеріалу. Поточний контроль знань студентів здійснюється постійно як в усній, так і письмовій формі.

Модульний контроль. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах таким чином:

- активність на парах, доповнення – 1-2;
- виступ на семінарі – 1-3;
- реферат -10

По завершенню вивчення модуля передбачається проведення модульної контрольної роботи, яка найбільше оцінюється у 10 балів. Якщо кожний із двох блоків навчальної роботи виконаний та оцінений кількістю балів більше, ніж 50% від максимально можливої кількості балів блоку, то студент допускається до написання модульної контрольної роботи (МКР). У разі ж невиконання певних видів навчальної діяльності або незадовільного їх виконання студент отримує додаткове завдання для опрацювання певного блоку. Тільки у випадку позитивного оцінювання додаткового завдання студент допускається до екзамену.

За відмінне виконання кожного із трьох перших видів навчальної діяльності додається по 2 заохочувальні бали, тому разом можна отримати додатково 6 балів. Заохочувальні бали можуть нараховуватись за участь у науковій роботі (доповідь, виступ, повідомлення на конференції, науковому семінарі-практикумі, з'їзді тощо) з проблематики цієї дисципліни.

Індивідуальна робота виконується упродовж семестру і здається в кінці вивчення дисципліни. Виконання індивідуальної роботи є обов'язковим елементом навчальної діяльності з дисципліни та невід'ємною складовою допуску студента до екзамену.

***Розподіл балів за рейтинговою системою оцінювання
з навчальної дисципліни «Управління якістю туристських послуг»***

Види навчальної роботи	Змістовний модуль № 1					Змістовний модуль № 2				Загалом
	Тема				Разом	Тема			Разом	
	1	2	3	4		5	6	7		
Виступи на семінарах	3	3	3	3	12	3	3	3	9	28
Самостійна робота	2	2	2	2	8	2	2	2	6	14
Модульна контрольна робота					5				5	8
<i>Кількість балів за модуль</i>					25				20	45
Заохочувальні бали										5
<i>Екзаменаційна робота</i>										50
Загальна сума балів										100

Підсумковий контроль. Сума балів за 2 модулі, заохочувальних балів і балів за індивідуальну роботу становить підсумкову рейтингову оцінку – найбільше 50 балів, екзаменаційна робота оцінюється в 50 балів. Сума цих балів і є загальною кількістю набраних рейтингових балів, балів за національною шкалою та за шкалою ECTS.

Якщо за результатами модульно-рейтингового контролю студент набрав менше 34 балів, то він вважається таким, що не допускається до екзамену, адже не виконав навчальний план із дисципліни «Управління якістю туристських послуг». Перескладання позитивної підсумкової семестрової рейтингової оцінки з метою її підвищення не дозволяється.

**Відповідність підсумкових семестрових рейтингових оцінок у
балах оцінкам за національною шкалою та шкалою ECTS**

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Зараховано	A	<i>Відмінно</i> (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82–89		B	<i>Дуже добре</i> (вище середнього рівня з кількома помилками)
75–81		C	<i>Добре</i> (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
68–74		D	<i>Задовільно</i> (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60–67		E	<i>Достатньо</i> (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35–59	Незараховано	FX	<i>Незадовільно</i> (з можливістю повторного складання)
1–34		F	<i>Незадовільно</i> (з обов'язковим повторним курсом)

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тематичний план навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ

на 2017-2018 н.р.

№	Назва теми	Кількість навчальних годин				
		Загалом	у тому числі			
			разом	аудиторні		самос- тійна робота
				лекції	семінари	
Змістовий модуль 1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму						
1.	Наукові основи управління якістю туристських послуг	13	4	2	2	9
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристських послуг. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	12	4	2	2	8
3.	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	13	4	2	2	9
4.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	13	4	2	2	9
Змістовий модуль 2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування в туризмі						
5.	Організація контролю якості туристських послуг.	13	4	2	2	9
6.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг.	13	4	2	2	9
7.	Державна система стандартизації	13	4	2	2	9
Загалом		90	28	14	14	62

Затверджено на засіданні кафедри туризму і готельно-ресторанної справи, протокол №_1_від 31.08.2017 р.

Завідувач кафедри _____ Пасека С.Р..

Зміст дисципліни за темами

Вступ

Предмет, об'єкт і завдання вивчення дисципліни «Управління якістю туристських послуг». Мета і структура курсу. Зв'язок з іншими навчальними дисциплінами. Основні джерела інформації.

Змістовний модуль 1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристських послуг

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 9 год.

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

Лекція № 1. Наукові основи управління якістю туристських послуг.

1. Поняття якості послуг.
2. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристської індустрії.
3. Компоненти якості туристських послуг.

Семінарське заняття № 1.

1. Основні напрями забезпечення якості послуг.
2. Значення підвищення якості послуг в туристській індустрії.
3. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.
4. Функціональна, технічна, етична якість туристських послуг.

5. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги.
6. Петля якості послуги.
7. Зміст концепції TQM.
8. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристської індустрії.

Самостійна робота студентів.

1. Ознайомитись із нормативно-технічною та законодавчою базою розвитку управління якістю.
2. Схарактеризувати специфіку кожного із компонентів якості туристських послуг.
3. Показати особливості управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги.
4. З'ясувати сутність петлі якості послуги та концепції TQM.
5. Описати сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристської індустрії.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристських послуг. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 8 год.

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

Поняття системи управління якістю туристських послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристських послуг. Функції, цілі, завдання та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та

порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Лекція № 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристських послуг.

1. Етапи розвитку управління якістю послуг.
2. Історія розвитку системи якості в Україні.
3. Поняття системи управління якістю туристських послуг.
4. Структура системи якості послуг та характеристика основних її елементів.

Семінарське заняття № 2.

1. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристських та готельних послуг.
2. Історія розвитку системи якості в Україні та за кордоном.
3. Характеристика основних елементів формування дієвої системи управління якістю туристських послуг.
4. Функції, цілі, завдання систем управління якістю послуг.
5. Порядок впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії.
6. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Самостійна робота студентів.

1. Прослідкувати еволюцію концепцій управління якістю.
2. З'ясувати сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристських та готельних послуг.
3. Дослідити історію розвитку систем якості в Україні та за кордоном.
4. Проаналізувати процес становлення сучасної філософії якості.
5. Схарактеризувати основні елементи формування дієвої системи управління якістю туристських послуг.
6. З'ясувати функції, цілі, завдання та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг.

7. Дослідити принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії.
8. Вивчити процес вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 9 год.

Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристській 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, завдання та принципи управління якістю туристських послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристських послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристських послуг. Удосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристської індустрії.

Лекція № 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

1. Основні підходи до визначення механізму управління якістю.
2. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.
3. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення.

4. Фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
5. Сутність та види методів управління якістю послуг.
6. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристської індустрії.

Семінарське заняття № 3.

1. Особливості механізму управління якістю в туристській індустрії.
2. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.
3. Економічний вид механізму управління якістю послуг.
4. Організаційний вид механізму управління якістю послуг.
5. Соціально-психологічний вид механізму управління якістю послуг.
6. Основні етапи процесу управління якістю послуг.
7. Закони, закономірності, завдання та принципи управління якістю туристських послуг.
8. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг.
9. Техніка та технологія управління якістю.
10. Людина в системі управління якістю туристських послуг.
11. Удосконалення механізму управління якістю послуг на турпідприємствах.

Самостійна робота студентів.

1. Ознайомитись з основними підходами до визначення механізму управління якістю.
2. З'ясувати особливості механізму управління якістю в туристській індустрії.
3. Виокремити види механізму управління якістю послуг і схарактеризувати кожен із них.
4. Дослідити основні етапи процесу управління якістю послуг.
5. Вивчити закони, закономірності, завдання та принципи управління якістю туристських послуг.
6. Ознайомитись із класифікацією функцій управління якістю послуг.
7. Виділити технічні, економічні, організаційні, правові фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
8. Ознайомитись із технологічним процесом управління якістю.
9. Дослідити місце і роль людини в системі управління якістю туристських послуг.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 9 год.

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристських послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг у туристській 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 туристських послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристського обслуговування: вимірjувальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.

Поняття ефективності управління якістю в туристській індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріjв та показників ефективності управління якістю в туристському підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

Лекція № 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

1. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристських послуг.
2. Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості».
3. Основні вимоги до якості туристських послуг.
4. Поняття ефективності управління якістю в туристській індустрії.

Семінарське заняття № 4.

1. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристській індустрії.
2. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг.
3. Порядок визначення рівня якості.

4. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристського обслуговування.
5. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг.
6. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристському підприємстві.
7. Принципи ефективного управління якістю.
8. Визначення ціни якості.

Самостійна робота студентів.

1. Розглянути методи аналізу та планування витрат на якість послуг.
2. З'ясувати порядок визначення рівня якості.
3. Визначити суть таких показників якості, як показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники.
4. Схарактеризувати вимірнувальний, соціологічний, розрахунковий, експертний методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристського обслуговування.
5. З'ясувати принципи ефективного управління якістю.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Змістовний модуль 2

Тема 5. Організація контролю якості туристських послуг

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 9 год.

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристських послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристських 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. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з

якості; програми якості; методика, що встановлюють порядок здійснення діяльності із задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий та ін.

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 туристсько-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях, кемпінгах, туристських базах і комплексах, туристських 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 та повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організація зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Лекція № 5. Організація контролю якості туристських послуг.

1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю з надання туристських послуг.
2. Політика в сфері якості.
3. Система документації з якості.

Семінарське заняття № 5.

1. Основні етапи контролю якості туристських послуг.
2. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.
3. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу.
4. Характеристика методів контролю якості послуг.
5. Оцінювання якості послуг постачальником.
6. Оцінювання якості послуги споживачем.
7. Контроль якості туристсько-екскурсійних послуг на підприємствах-постачальниках.
8. Комісії з якості, її функції та завдання.

Самостійна робота студентів.

1. З'ясувати, хто виконує роль контролюючих органів підприємств із надання туристських послуг.
2. Ознайомитись із періодичністю проведення контролю.
3. Визначити основні вимоги, що висувуються до керівництва підприємства для забезпечення якісного обслуговування.
4. З'ясувати обов'язки, загальну та персональну відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг.
5. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 9 год.

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 туристських послуг.

Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. Міжнародна та європейська діяльність із 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.

Лекція № 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг.

1. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг.

2. Міжнародна діяльність із стандартизації та сертифікації.
3. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

Семінарське заняття № 6.

1. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення.
2. Органи стандартизації та сертифікації в Україні.
3. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні.
4. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристських послуг.
5. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.
6. Міжнародна організація із стандартизації ISO.

Самостійна робота студентів.

1. Ознайомитись із трактуванням понять «стандартизація», «сертифікація», «сертифікат», «стандарт».
2. З'ясувати, що є об'єктами стандартизації.
3. Ознайомитись із Державною системою стандартизації в Україні.
4. Ознайомитись із Міжнародною системою стандартизації та сертифікації.
5. Опрацювати Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Тема 7. Державна система стандартизації

Лекції – 2 год.

Семінарські заняття – 2 год.

Самостійна робота студентів – 9 год.

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

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.

Лекція № 7. Державна система стандартизації.

1. Вітчизняні системи стандартів.
2. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.
3. Категорії та види стандартів.

Семінарське заняття № 7.

1. Методичні принципи комплексної стандартизації.
2. Положення випереджуваної стандартизації.
3. Стандартизація в Україні у галузі туризму.
4. Загальні вимоги до стандартів.
5. Категорії стандартів.
6. Види стандартів.
7. Інформаційні показники стандартів.

Самостійна робота студентів.

1. З'ясувати сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації.
2. Вивчити порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.
3. Ознайомитись із такими категоріями стандартів, як державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП).
4. Навести приклади таких видів стандартів, як основоположні, на продукцію і послуги, на процеси, методи контролю.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 17, 21, 36.

Індивідуальні завдання

Управління якістю послуг на туристському підприємстві _____

1. Визначити та схарактеризувати види витрат на управління якістю туристських послуг на підприємстві.
2. Запропонувати конкретні методи оцінки якості послуг або окремих показників якості туристського обслуговування.
3. Розрахувати ефективність управління якістю на підприємстві.
4. Розробити анкету оцінювання якості послуги споживачем.

Теми рефератів

1. Впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії.
2. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.
3. Процес управління якістю підприємств в сфері туризму.
4. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристської індустрії.
5. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг.
6. Техніка та технологія управління якістю.
7. Удосконалення механізму управління якістю послуг на турпідприємствах.
8. Вимоги до якості туристських послуг.
9. Принципи ефективного управління якістю.
10. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу.
11. Методи контролю якості послуг.
12. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні.
13. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.
14. Вітчизняні системи стандартів.
15. Інформаційні показники стандартів.
16. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристської індустрії.

Питання до екзамену

1. Поняття якості послуг.
2. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристської індустрії.
3. Компоненти якості туристських послуг.
4. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги.
5. Петля якості послуги.
6. Зміст концепції TQM.
7. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристської індустрії.
8. Етапи розвитку управління якістю послуг.
9. Історія розвитку системи якості в Україні.
10. Поняття системи управління якістю туристських послуг.
11. Структура системи якості послуг та характеристика основних її елементів.
12. Основні підходи до визначення механізму управління якістю.
13. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.
14. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення.
15. Фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
16. Сутність та види методів управління якістю послуг.
17. Закони, закономірності, завдання та принципи управління якістю туристських послуг.
18. Людина в системі управління якістю туристських послуг.
19. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристських послуг.
20. Основні вимоги до якості туристських послуг.
21. Ефективність управління якістю в туристській індустрії.
22. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг.
23. Порядок визначення рівня якості.
24. Органи контролю за підприємницькою діяльністю з надання туристських послуг.
25. Політика в сфері якості.
26. Система документації з якості.
27. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг.
28. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення.

29. Органи стандартизації та сертифікації в Україні.
30. Міжнародна діяльність із стандартизації та сертифікації.
31. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.
32. Категорії та види стандартів.
33. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.
34. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
35. Сертифікація підприємств туристської індустрії.
36. Діяльність уряду України в галузі ліцензування підприємств.
37. Порядок видачі ліцензії.
38. Умови дії ліцензії.

Література

Основна

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. : Горячая линия, 2001.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – М. : Экономика, 2000. – 639 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб./ О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Знання; КОО, 2007. – 457 с.

Додаткова

8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 34 с.

10. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 26 с.
11. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: чин. від 01.07.2004. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
12. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: чин. від 01.07.2004. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
13. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: чин. від 28.02.2006. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.
14. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.
15. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.
16. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с.
17. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 102 с.
18. Болотніков А. О. Б79 Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. — К.: МАУП, 2005. — 144 с.: іл. — Бібліогр.: с. 126—127.
19. Бондаренко В. А. До управління якістю туристичної послуги [Електронний ресурс] / В. А. Бондаренко // Вісник Національного транспортного університету. - 2010. - № 21(1). - С. 237-241. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vntu_2010_21\(1\)__58](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vntu_2010_21(1)__58)
20. Брич В. Я. Управління якістю туристичних послуг у сучасних умовах господарювання [Електронний ресурс] / В. Я. Брич, В. С. Мазур // Стратегія

економічного розвитку України. - 2014. - № 35. - С. 161-170. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/seru_2014_35_23

21. 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.
22. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012. – С. 104-152.
23. Денисенко М. П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП. - 2014. - Вип. 1. - С. 134-138. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npmaup_2014_1_25
24. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии : учебник / С. Джордж. – М. : Виктория плюс, 2002. – 256 с.
25. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 1. – С. 51–54.
26. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К. : ЦНЛ, 2005. – 339 с.
27. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2004. – 334 с.
28. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – 216 с.
29. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000. – 216 с.
30. Качанов В. С. Система управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания: Учебное пособие. М.: ЦРИБ «Турист», Москва, 1988. – 91 с.
31. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К. : КНТЕУ, 2001. – 446 с.

32. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І. Койфман. – Л.–К., 1995. – 349 с.
33. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. – М. : Изд-во стандартов, 1988.
34. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Харьков : ХНЭУ, 2004. – 255 с.
35. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ., под ред. Р.Б. Ноздровой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
36. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии : учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М. : Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
37. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Изд-во стандартов, 1992. – 140 с.
38. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М. : Машиностроение, 1977. – 65 с.
39. Ланциські С., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. – К. : КНТЕУ, 2006. – 288 с.
40. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. – М. : ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
41. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М. : Юрайт-М, 2001. – 224 с.
42. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева. – М. : Экономика, 1990.
43. 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.
44. 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, 2007. – 584 с.
45. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А.Ф. Ряполов. – М. : Изд-во стандартов, 1989.

46. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л.–К. : Вид. ТК, 1993.
47. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
48. Музиченко К. Особливості зарубіжних систем управління якістю послуг готельного бізнесу і створення системи конкурентних позицій туристичного сектору України [Електронний ресурс] / К. Музиченко // Економічний аналіз. - 2013. - Т. 12(1). - С. 226-230 . - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/escan_2013_12\(1\)__47](http://nbuv.gov.ua/UJRN/escan_2013_12(1)__47)
49. Никифоров А.Д. Метрологія, стандартизація, сертифікація / А.Д. Никифоров. – М. : Высшая шк., 2002.
50. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. – М. : Дело и сервис, 2002.
51. Осовська Г.В. Менеджмент організацій : Для самостійного вивчення : навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – К. : Кондор, 2009. – 376 с.
52. Портер М. Конкуренція : пер. с англ. / М. Портер. – СПб. : Вильямс, 2003. – 495 с.
53. Пушкар М.Р. Менеджмент: теорія та практика : Підручник для студентів вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н.П. Тарнавська. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Тернопіль : Карт-бланш, 2005. – 486 с.
54. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Харьков : Фактор, 2008. – 544 с.
55. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.
56. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. – Т. 3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К. : Основа, 1999. – 480 с.
57. Сертифікация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М. : Изд-во стандартов, 1994.
58. Скібіцька Л.І. Менеджмент : Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
59. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация : учеб. пособие / В.Н. Спицнадель. – СПб. : Бизнес-пресса, 2000.

60. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. – М. : Изд-во стандартов, 1991.
61. 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.
62. Таньков К. М. Концептуальні аспекти формування системи інтегрованого управління якістю туристичних послуг [Електронний ресурс] / К. М. Таньков // Проблеми економіки. - 2014. - № 1. - С. 259-264. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/PeKon_2014_1_39
63. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М. : Ось-89, 2005. – 384 с.
64. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО-9000 / Найджел Хил. – М. : Технология, 2004. – 192 с.
65. 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.
66. Шиманська В. В. Стратегічне управління якістю туристичних послуг в межах розвитку туристичного комплексу України: теоретичні аспекти [Електронний ресурс] / В. В. Шиманська. // Економіка. Управління. Інновації. - 2015. - № 1. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44
67. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва – Харків : ХНЕУ, 2009. – 240 с.
68. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. – № 6. – С. 22–25.
69. Ярмолка В. М. Вплив мотиваційного аспекту на управління якістю послуг туристичних фірм [Електронний ресурс] / В. М. Ярмолка // Актуальні проблеми економіки. - 2012. - № 6. - С. 173-179. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ape_2012_6_23
70. James R. Evans. The management and control of quality / Evans James R., Lindsay William M. – 5th ed. – South-Western, a division of Tomson Learning, 2002. – P. 838.
71. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.