

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра обліку і аудиту

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
з навчальної дисципліни
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ
ПОСЛУГ**

Рівень вищої освіти
Галузь знань
Спеціальність
Освітня програма
Статус дисципліни
Мова навчання

**Другий (магістерський) рівень
24 Сфера обслуговування
242 Туризм
Туризм
Обов'язкова
Українська**

Ужгород-2021

УДК 338.486.1-021.4 (072)

M54

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 242 Туризм освітньо-професійної програми Туризму / Укладач: В.В. Левкулич – Ужгород, - ДВНЗ УжНУ. – 2021, - 28 с.

Укладач:

Левкулич Вікторія Вікторівна, к.е.н., доцент кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «УжНУ».

Рецензенти:

Колісник Галина Миколаївна – доктор економічних наук, професор, професор кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «УжНУ», м. Ужгород

Шулла Роман Степанович - кандидат економічних наук., доцент кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «УжНУ», м. Ужгород.

Відповідальний за випуск: Даньків Йосип Якимович – к. е. н, професор, завідувач кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

Розглянуто та рекомендовано до друку і використання у навчальному процесі на засіданні кафедри обліку та аудиту ДВНЗ «УжНУ» 2 березня 2021 року, №10

Схвалено і рекомендовано до друку і використання у навчальному процесі науково-методичною радою економічного факультету ДВНЗ «УжНУ», 3 березня 2021 року, №2.

Навчально-методичне видання розроблене з метою забезпечення здобувачів вищої освіти методичними рекомендаціями щодо самостійного вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг». Методичні рекомендації розраховані на студентів денного відділення факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «Ужгородський національний університет», що навчаються за галуззю знань: 24 Сфера обслуговування, спеціальністю 242 Туризм, освітньо-професійною програмою Туризм, другого (магістерського) рівня вищої освіти. Методичні рекомендації включають типову програму, рекомендацій щодо вивчення окремих тем, виконання практичних занять, тематику самостійної роботи, порядок поточного та підсумкового оцінювання, перелік рекомендованої літератури, який може бути використаний при самостійному вивченні дисципліни в умовах кредитно-модульної організації навчального процесу студентами спеціальності Туризм вищих навчальних закладів.

© В.В. Левкулич, 2021

© ДВНЗ «УжНУ», 2021

ЗМІСТ

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю туристичних послуг»	4
2. МЕТА, ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ».....	5
2.1. Інтегральна, загальні та фахові компетентності.....	5
3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	6
5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	7
6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	11
6.1. Зміст навчальної дисципліни.....	11
6.2. Структура навчальної дисципліни	12
6.3. Теми практичних занять	13
6.4. Самостійна робота	22
7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩО ВІНОСИТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»	23
8. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА.....	24
9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	24

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління якістю туристичних послуг»

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
<u>Кількість кредитів ЄКТС – 3</u>	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 108	V	-
<u>Кількість модулів – 2</u>	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 3	II	-
	Лекції:	
	18	-
	Практичні (семінарські):	
	12	-
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	78	-

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 28/72

2. МЕТА, ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

Метою лекційного курсу з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування у студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм» системи знань про управління якістю туристичних послуг та обслуговування в туризмі, а також практичних навичок в сфері управління якістю.

Завданнями даного курсу є:

- визначення категоріального апарату управління якістю продукції і послуг та його місця у системі інших категорій загального менеджменту;
- вивчення теоретичних та методологічних основ управління якістю туристичних послуг;
- дослідження еволюції підходів до управління якістю;
- визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах туризму.

2.1. Інтегральна, загальні та фахові компетентності

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти здатності розв'язувати професійні проблеми та практичні завдання як в процесі навчання, так і в процесі роботи на основі таких **компетентностей**:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати професійні проблеми та практичні завдання як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачають застосування теорій та методів системи наук, що формують туризмознавство.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК02	Здатність до формування світогляду, розуміння принципів розвитку суспільства та суспільних відносин
ЗК03	Здатність вести дискусію, використовувати відповідну термінологію та способи вираження думки в усній та письмовій формах рідною мовою
ЗК04	Здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у туристичній сфері
ЗК05	Здатність працювати в колективі, керувати людьми та підкорятися
ЗК07	Здатність розуміти і аналізувати взаємовідносини суспільства з навколишнім природним середовищем та використовувати основні закони природи у професійній діяльності
ЗК08	Здатність до оцінки та аналізу соціально-економічних процесів на мега-, макро, мезо- та мікроекономічному рівнях
ЗК09	Здатність працювати з інформацією із використанням новітніх інформаційних технологій
ЗК10	Здатність до аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів
ЗК11	Здатність визначити наявність проблеми, аналізувати та вирішувати її, обґрунтовувати управлінські рішення та забезпечувати їх правомочність

ЗК12	Здатність збирати та аналізувати дані, необхідні для розрахунку економічних і соціально-економічних показників, що характеризують діяльність суб'єктів господарювання
ЗК13	Здатність обробляти та інтерпретувати з використанням базових знань, що необхідні для здійснення професійної діяльності
ЗК16	Здатність до критики та самокритики; до креативності та системного мислення; до адаптивності та комунікабельності; турбота про якість виконання поставлених завдань; комунікації рідною мовою та знання іншої мови.

Фахові компетентності спеціальності (ФК)

ФК 08	Здатність знаходити та оцінювати нові ринкові можливості створення та пропозиції нових туристичних продуктів
ФК 09	Здатність розрахувати та оцінити витрати з організації діяльності підприємств туристичної галузі
ФК 10	Здатність керувати колективом на підприємствах туристичної індустрії
ФК 11	Здатність до ефективного спілкування із споживачами туристичного продукту
ФК 12	Здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг та поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

Шифр за ОП	Назва освітньої компоненти (навчальної дисципліни)
ОК 2.10	Маркетинг у туризмі
ОК 2.14	Менеджмент у туризмі
ОК 2.15	Організація туризму
ВБ 4	Ділові комунікації і конфліктологія
ВБ 11	Коучінг у туризмі
ВБ 14	Менеджмент організацій

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Володіти та застосовувати гуманітарні, природничо-наукові та професійні знання для вирішення професійних завдань;	ПРН 1
Визначати напрями модернізації технологічних і виробничих процесів та впроваджувати новітні інформаційні технології ;	ПРН 2
Систематизація документообігу, підготовка технічної, проектної, технологічної документації	ПРН 3
Впроваджувати сучасні системи стандартизації у туристичній індустрії;	ПРН 15
Використовувати прийоми і методи роботи з персоналом, методи оцінювання якості та результативності праці персоналу підприємства туристичної індустрії.	ПРН 16

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «**Управління якістю туристичних послуг**»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Володіти та застосовувати професійні управлінські знання та навички з метою реалізації ефективного управління якістю на підприємствах туризму	ПРН 1
Визначати напрями модернізації технологічних і виробничих процесів, застосовувати наступні методи управління якістю: метод «точно в строк», бенчмаркінг, реінжиніринг бізнес процесів, метод розгортання функції якості, методологію постійного поліпшення якості Кайзен та впроваджувати новітні інформаційні технології з метою вдосконалення управління якістю туристичних послуг	ПРН 2
Здійснювати систематизацію документообігу, пов'язаного з функціонуванням системи управління якістю на підставі рекомендацій стандарту ДСТУ ISO серії 9001: політика та цілі у сфері якості, керівництво з якості, процедури, записи;	ПРН 3
Впроваджувати в діяльність підприємств туристичної індустрії інтегровану систему менеджменту, яка створюється на основі наступних міжнародних стандартів: ISO 9001 – стандарти менеджменту якості, ISO 14001 – стандарти екологічного менеджменту, OHSAS 18001 – стандарти професійної безпеки та охорони праці, SA 8000 – стандарти соціального і етичного менеджменту, ISO/IEC 17799 – стандарти менеджменту інформаційної безпеки;	ПРН 15
Володіти та застосовувати в практичній діяльності підприємств туристичної індустрії методологію класичних та нових концепцій управління якістю, а також здійснювати аналіз та оцінювання ефективності реалізованих заходів щодо управління якістю туристичних послуг.	ПРН 16

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

Специфіка викладання навчальної дисципліни «**Управління якістю туристичних послуг**» полягає у використанні трьох видів контролю: поточного, модульного і підсумкового.

У процесі викладання навчальної дисципліни «**Управління якістю туристичних послуг**» передбачене застосування як академічних, традиційних, так і проблемно-орієнтованих, інноваційних інтерактивних навчальних технологій. А у процесі виконання студентом самостійної роботи, перевага надається ініціативному самонавчанню, що дозволяє в межах загальних тем обирати і досліджувати проблемні питання за інтересами.

Оцінювання знань студентів здійснюється відповідно до положень «Про організацію освітнього процесу в Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет»» (п.5.2, 5.3), «Про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в Ужгородському національному університеті» затверджених наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» №698/01-17 від 08.05.2015 р. та «Про оцінювання навчальних досягнень студентів ДВНЗ «УжНУ» за кредитно-модульною системою» затвердженого наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 503/01-17 від 03.03.2015 р. (п.2.2.).

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальна кількість балів при оцінюванні знань за поточну успішність становить 50 балів, на модулі – 50 балів.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання.

Поточний контроль рівня знань студентів передбачає перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль здійснюється за напрямками:

Поточний контроль знань здійснюється за такими складовими: перевірка знань студента на семінарських заняттях, контроль за виконанням індивідуальних завдань та самостійної роботи. Кожен вид навчальної роботи студента оцінюється певною кількістю балів відповідно до нижче наведених *основних критеріїв*. Сумарна кількість балів за кожен вид навчальної діяльності наведена в таблиці 2.

Оцінюються:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- активність у дискусіях, вміння аргументувати власну позицію;
- виконання практичних завдань;
- контрольні тестування;
- підготовка усних доповідей;
- підготовка презентації та її захист;
- підготовка проекту та його захист тощо.

Максимальна оцінка поточного контролю становить 50 балів.

Таблиця 1.

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Доповідь з презентацією	5	5×5=25	4	4×6=24
Опитування	5	5×3=15	4	4×5=20
Письмове тестування при тематичному оцінюванні	5	5×2=10	4	6
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

Модульне контрольне оцінювання (МКО) проводиться в письмовій формі. Завдання для МКО включає два теоретичні питання (кожне оцінюється максимально в 15 балів) і двадцять тестових завдань (максимально 20 балів). **Максимальна кількість балів за МКО – 50.**

Сумарна кількість балів модульного контролю визначається як середнє арифметичне балів за два модулі і складає максимум 100 (таблиця 2).

Таблиця 2.

Розподіл балів, які отримують студенти					Сума
Поточне оцінювання та індивідуальна робота					
Модуль 1					50
Поточне оцінювання					
T1	T2	T3	T4	T5	
10	10	10	10	10	
Модульне контрольне оцінювання №1					
Разом за модуль 1					100
Модуль 2					50
Поточне оцінювання					
T6	T7	T8	T9		
12	12	12	14		
Модульне контрольне оцінювання №2					
Разом за модуль 2					100
Модульний контроль					100
Підсумкове оцінювання (залік)					100

Допуск студента до підсумкового контролю знань здійснюється відповідно до діючих в університеті вище зазначених положень.

Підсумковий контроль (залік) проводиться у відповідності розкладу заліково-екзаменаційної сесії, в усній формі.

Підсумковий контроль проводиться за навчальним матеріалом, визначеним цією робочою навчальною програмою у повному обсязі. До екзаменаційного білету включено три теоретичні питання.

Максимальна оцінка з підсумкового (семестрового) контролю становить 100 балів.

Бали, отримані студентом конвертуються в підсумкову оцінку з дисципліни у відповідності до шкали оцінювання (таблиця 3).

Таблиця 3.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Основними критеріями, що характеризують рівень компетентності студента при оцінюванні результатів поточного та підсумкового контролів з навчальної дисципліни, є:

- виконання всіх видів навчальної роботи, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни;
- глибина і характер знань навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, що міститься в основних та додаткових рекомендованих літературних джерелах;
- характер відповідей на поставлені питання (вичерпність, чіткість, лаконічність, логічність, послідовність тощо);
- вміння оперувати фаховою інформацією, і насамперед визначеною обсягом програми цієї навчальної дисципліни;
- вміння аналізувати достовірність одержаних результатів;
- вміння аналізувати явища, що вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку;
- здатність формулювати власні аналітичні висновки та оцінки різних аспектів предмету вивчення цієї дисципліни.

Оцінювання результатів усіх форм контролю передбачено у 100-бальній шкалі.

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ	
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	Актуалізація проблеми якості для підприємств туризму. Завдання туристичних організацій в сфері поліпшення якості послуг і використання системного підходу до управління якістю. Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Чинники впливу на якість туристичних послуг. Понятійно-категоріальний апарат управління якістю послуг.
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. Принципи управління якістю послуг.
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	Основоположники концепцій управління якістю. Класичні методи менеджменту якості. Статистичні методи управління якістю. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act). Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана. Методи Г.Тагучі. Тріада Дж.Джурана. Нові методи управління якістю. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT). Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR). Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості». Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN). Основні положення концепції загального управління якістю (Total Quality Management – TQM). Цикл управління в системі TQM. Основні стратегії TQM.
Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю туристичних послуг	Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». Модель сприйняття споживачами якості послуги. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національні індекси задоволеності споживачів.
Тема 5. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	Системний підхід до управління якістю туристичних послуг підприємств. Основні елементи системи управління якістю туристичних послуг підприємств. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	
Тема 6. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям.

	Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.
Тема 7. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	Сертифікація туристичних послуг. Передумови та умови сертифікації систем якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
Тема 8. Створення системи управління якістю туристичних послуг	Шляхи створення системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг на туристичних підприємствах. Розробка документації СУЯ. Впровадження систем якості і забезпечення їх функціонування на туристичних підприємствах. Створення і впровадження інших систем менеджменту. Інтегровані системи менеджменту.
Тема 9. Управління витратами на якість туристичних послуг	Етапи формування та види витрат на управління якістю продукції та послуг підприємств туризму. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в сфері туризму. Методи аналізу витрат на якість послуг. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю продукції та послуг.

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Форма навчання: денна				
	Усього	у тому числі			
лекції		практичні (семінарські)	індивідуальна робота	самостійна робота	
I-й семестр					
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I					
ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ					
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	10	2	1	–	7
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	11	2	1	–	8
Тема 3. Методологічні основи управління якістю туристичних послуг	12	2	2	–	8
Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю продукції та послуг	11	2	1	–	8
Тема 5. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	11	2	1	–	8
Модульна контрольна робота	2	–	2	–	–
Разом за модуль I	57	10	8	–	39
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II					
СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ					
Тема 6. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	11	2	–	–	9
Тема 7. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	11	2	–	–	9

Тема 8. Створення системи управління якістю туристичних послуг	13	2	1	–	10
Тема 9. Управління витратами на якість туристичних послуг	14	2	1	–	11
Модульна контрольна робота	2	–	2	–	–
Разом за модуль 2	51	8	4	–	39
Разом за семестр	108	18	12	–	78

6.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	К-ть годин
1.	ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ 1. Актуалізація проблеми якості для туристичних організацій. 2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість». 3. Чинники впливу на якість туристичних послуг. 4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. 5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. 6. Принципи управління якістю послуг.	2
2.	ТЕМА 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ 1. Класичні методи управління якістю. 2. Нові методи управління якістю. 3. Основні положення концепції TQM.	2
3.	ТЕМА 3. МОДЕЛІ СПРИЙНЯТТЯ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ 1. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». 2. Модель сприйняття споживачами якості послуги. 3. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування туристичних підприємств. 4. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. 5. Національні індекси задоволеності споживачів. 6. Системний підхід до управління якістю туристичних послуг. 7. Основні елементи системи управління якістю. 8. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.	2
4.	МОДУЛЬНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №1	2
5.	ТЕМА 4. СТВОРЕННЯ СУЯ ТА УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ НА ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ 1. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах туризму. 2. Розробка документації системи управління якістю. 3. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах туризму. 4. Створення і впровадження інших систем менеджменту. 5. Інтегровані системи менеджменту. 6. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг. 7. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму.	2

	8. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму. 9. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах туризму.	
6.	МОДУЛЬНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №2	2
	Разом	12

Практичне заняття № 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

План заняття (2 год.)

1. Актуалізація проблеми якості для туристичних організацій.
2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість».
3. Чинники впливу на якість туристичних послуг.
4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту.
6. Принципи управління якістю послуг.

Питання для обговорення:

1. Що необхідно для забезпечення якості продукції та послуг, які надаються підприємствами туризму?
2. Які основні завдання підприємств туризму в сфері поліпшення якості послуг і використання системного підходу до управління якістю?
3. Що є директивними настановами для створення технологій у сфері управління якістю?
4. Визначте, які специфічні особливості суттєво позначаються на створенні якісної туристичної послуги?
5. Визначте основні умови якісного сервісу для підприємств туристичного сектору?
6. Наведіть еволюцію підходів до визначення поняття «якість»?
7. Наведіть п'ять основних підходів до визначення поняття «якість», які виокремив професор Гарвудського університету Девід Гарвін у своїй праці «Управління якістю: стратегічна та конкурентна перевага»?
8. Визначте основні ендогенні (внутрішні) чинники, які здійснюють вплив на якість продукції та послуг підприємств туризму?
9. Визначте основні екзогенні (зовнішні) чинники, які здійснюють вплив на якість продукції та послуг підприємств туризму?
10. Яким роком датується поява перших принципів системи управління якістю? Охарактеризуйте цей період?
11. Яким роком датується поява статистичних методів контролю якості? Охарактеризуйте цей період?
12. Визначте основні відмінні ознаки, які характерні для японського підходу до управління якістю?
13. Назвіть перших вчених, які звернули увагу на організаційні питання управління якістю?
14. В чому полягає сутність системи QHSE (Quality – якість, Health – здоров'я, Safety – безпека, Environment – навколишнє середовище)?
15. Які етапи можна виокремити у розвитку системи управління якістю?
16. Що є теоретичною основою загального менеджменту та менеджменту якості?
17. Визначте основні етапи в розвитку загального менеджменту та менеджменту якості?
18. Наведіть основні принципи управління якістю?

Тестові завдання:

1. Кому належить вислів: «якість – властивість, яка реально задовільняє споживачів»?

- А) Каору Ісікава;
- Б) Едвард Демінг;
- В) Арманд Фейгенбаум;
- Г) Філіп Кросбі.

2. Хто визначив п'ять основних підходів до визначення поняття «якість» у своїй праці «Управління якістю: стратегічна та конкурентна перевага»:

- А) Едвард Демінг;
- Б) Арманд Фейгенбаум;
- В) Філіп Кросбі;
- Г) Девід Гарвін.

3. До основних ендогенних факторів, що впливають на якість продукції та послуг відносять:

- А) політичні, соціальні, правові, організаційні;
- Б) екологічні, правові, економічні, культурні;
- В) технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні, інформаційні;
- Г) демографічні, культурні, правові, політичні.

4. Директивними настановами для створення технологій у сфері управління якістю є:

- А) міжнародні стандарти ISO серії 9000
- Б) міжнародні стандарти ISO серії 14000
- В) міжнародні стандарти ISO серії 19000
- Г) ISO серії 22000

5. Проблеми, які суттєво позначаються на створенні якісних туристичних послуг:

- А) дискретність (перервність) виробництва послуг підприємств туризму;
- Б) можливість повторного виробництва послуг на однаково високому рівні.
- В) невідчутність споживаного продукту чи послуги;
- Г) довгий термін окупності інвестицій.

6. Поява перших принципів системи управління якістю датується:

- А) 1905 роком;
- Б) 1872 роком;
- В) 1669 роком;
- Г) 1907 роком.

7. Хто з вчених першими звернули увагу на організаційні питання управління якістю?

- А) А.Фейгенбаум;
- Б) Е. Демінг та Дж. Джуран;
- В) Ф. У. Тейлор;
- Г) Е. Демінг та В. Шухарт.

8. Відповідно до ISO серії 9000 системи менеджменту якості будуються на основі:

- А) 8 базових принципів;
- Б) 7 базових принципів;
- В) 12 базових принципів;
- Г) 4 базових принципів.

9. Які стандарти не входять до системи QHSE:

- А) ISO 9001:2008;
- Б) ISO14001:2004;
- В) OHSAS 18001:2007;
- Г) BS 5750.

10. У розвитку системи управління якістю можна виокремити:

- А) 6 послідовних етапів;
- Б) 9 послідовних етапів;
- В) 7 послідовних етапів;
- Г) вірної відповіді немає.

Форми контролю знань – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо: мультимедіа, рекомендована література.

Практичне заняття № 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

План заняття (2 год.)

1. Класичні методи управління якістю.
2. Нові методи управління якістю.
3. Основні положення концепції TQM.

Питання для обговорення:

1. Назвіть основоположників концепцій керування якістю, які посприяли переходу до епохи комплексного управління якістю (TQM)?
2. Діяльність якого фахівця в сфері якості мала значний вплив на відродження післявоєнної Японії і США в 80_х роках ХХ сторіччя?
3. Визначте 14 принципів доктора В.Е. Демінга?
4. Що є головним у філософії Г.Тагуті?
5. Які методи управління якістю можна віднести до класичних?
6. Які методи управління якістю можна віднести до нових?
7. Що є спільне та відмінне у нових і класичних методах управління якістю?
8. Визначте мету, завдання та основні цілі концепції TQM (комплексного управління якістю)?
9. Наведіть відмінності основних принципів традиційної системи управління і системи TQM?
10. Охарактеризуйте основні стратегії концепції TQM (комплексного управління якістю)?

Тестові завдання:

1. До нових методів управління якістю не відносять:

- А) реінжиніринг бізнес-процесів;
- Б) бенчмаркінг;
- В) метод «точно в строк» («Just-in-Time»);
- Г) методи Г.Тагуті.

2. Життєвий цикл продукції (послуги) у відповідності зі стандартами ISO серії 9000 позначається як:

- А) «трикутник якості»;
- Б) «квадрат якості»;
- В) «петля якості»;
- Г) даний цикл неможливо зобразити схематично.

3. Концепція постійного покращення Кайзен (KAIZEN):

- А) покращення якості, орієнтоване на здійснення постійних невеликих кроків по підвищенню якості, які впроваджуються кожним працівником компанії;
- Б) комплекс підходів до управління якістю спрямованих на реалізацію ідеї підвищення якості при плануванні продукції з урахуванням варіацій і невизначеності;
- В) орієнтована на довгострокові результати за рахунок зосередженості на стратегічних рішеннях;
- Г) всі відповіді вірні

4. До класичних методів управління якістю відносять:

- А) реінжиніринг бізнес-процесів;
- Б) бенчмаркінг;
- В) метод «точно в строк» («Just-in-Time»);
- Г) методи Г.Тагучі.

5. Розробником концепції постійного покращення якості є:

- А) Дж.Джуран;
- Б) А.Фейгенбаум;
- В) Ф. Кросбі;
- Г) Д. Гарвін.

Форми контролю знань – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо: мультимедіа, рекомендована література.

Практичне заняття № 3 МОДЕЛІ СПРИЙНЯТТЯ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

План заняття (2 год.)

1. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
2. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
3. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму.
4. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
5. Національні індекси задоволеності споживачів.
6. Системний підхід до управління якістю туристичних послуг.
7. Основні елементи системи управління якістю.
8. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.

Питання для обговорення:

1. Визначте поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів»?
2. Які розрізняють моделі сприйняття якості послуг та обслуговування споживачами?
3. Охарактеризуйте сутність базової, необхідної та бажаної якості?
4. Наведіть основні причини складності оцінювання якості обслуговування?
5. Які методи оцінювання якості обслуговування використовують аналітики підприємств туризму? Дайте їх характеристику?
6. В чому полягає сутність індексного методу визначення задоволеності споживачів?
7. В чому полягає сутність національних індексів задоволеності споживачів?

8. В чому полягає сутність системного підходу до вирішення питань якості туристичних послуг?
9. Що необхідно враховувати при впровадженні системи управління якістю та її сертифікації на вітчизняних підприємствах туризму?
10. Назвіть основні елементи системи управління якістю?
11. Що повинна передбачати програма проведення перевірки якості на підприємствах туризму?
12. В чому полягає сутність процесного підходу до управління якістю, та які його основні особливості?
13. Визначте основні недоліки функціонального підходу до управління якістю на вітчизняних підприємствах туризму?
14. Визначте основні позитивні аспекти процесного підходу до управління якістю на вітчизняних підприємствах туризму?

Тестові завдання:

1. Що таке «якість обслуговування»?

- А) сукупність умов, які забезпечують замовнику при отриманні послуги максимальні зручності при мінімальних витратах часу;
- Б) максимальна кількість наданих послуг за найкоротший термін;
- В) обслуговування згідно міжнародних стандартів;
- Г) відповідність обслуговування внутрішнім стандартам підприємства.

2. Сукупність технічних і функціональних характеристик послуги, які показують наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано виробником послуги –це:

- А) базова якість;
- Б) необхідна якість;
- В) бажана якість;
- Г) функціональна якість.

3. Бажана якість – це:

- А) сукупність тих властивостей послуги, наявність яких споживач вважає обов'язковими, само собою зрозумілими;
- Б) якість, яка представляє для споживача несподівані цінності пропонованої йому послуги, про наявність яких він міг тільки мріяти, не припускаючи можливості їх реалізації;
- В) сукупність технічних і функціональних характеристик послуги;
- Г) якість культури, яка формується поведінкою і позицією співробітників по відношенню до гостей.

4. Під індексом задоволеності споживачів розуміють:

- А) систему моделювання, вимірювання, оцінки та аналізу взаємодії між споживчими вподобаннями, сприйнятою якістю та споживчою поведінкою з одного боку та результативності компанії з іншого;
- Б) міру збігу характеристик (властивостей) товару, що суб'єктивно сприймаються клієнтом, з очікуваннями, пов'язаними з цим товаром;
- В) сукупність ознак, які забезпечують відповідність продукту вимогам споживачів;
- Г) сукупність технічних і функціональних характеристик послуги, які показують наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано виробником послуги.

5. Класифікація всіх характеристик будь-якого сервісу (послуги) за однією з 5 категорій (приваблива (A – attractive); обов'язкова (M – mustbe); лінійна (O – one-dimensional); байдужа (I – indifferent); зворотна (R – reversal)) застосовується при використанні:

- А) методу Кано;
- Б) методу SERVQUAL;

- В) методу Дельфі;
- Г) методу «критичних випадків».

6. Система управління якістю – це:

- А) сукупність технічних, технологічних і управлінських заходів в усіх сферах діяльності, від маркетингових досліджень (попереднього визначення вимог і потреб споживачів) до кінцевого їх задоволення, за участю всіх членів колективу, при раціональному використанні засобів та предметів праці з метою отримання максимального прибутку та задоволення потреб споживачів;
- Б) комплекс підходів до управління якістю спрямованих на реалізацію ідеї підвищення якості при плануванні продукції з урахуванням варіацій і невизначеності;
- В) сукупність технічних і функціональних характеристик якості послуги, які показують наскільки якість послуги відповідає тому, що було заплановано виробником.
- Г) це штучний елемент пристосування виробництва до умов зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування.

7. Систематичне визначення процесів та їх взаємодії в організації, а також управління ними називають:

- А) процесним підходом до управління якістю;
- Б) функціонально-орієнтованим підходом до управління якістю;
- В) системним підходом до управління якістю;
- Г) комплексним підходом до управління якістю.

8. Документально оформлені вимоги ринку (або конкретних замовників чи споживачів), функції системи, її організаційна структура, документація, методи, правила та технологія виконання функцій, ресурси, зокрема фінансові, інформаційна система – це:

- А) елементи системи якості;
- Б) властивості системи якості;
- В) характеристики системи якості;
- Г) критерії системи якості.

9. Який підхід покладений в основу побудови системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000?

- А) процесний;
- Б) ситуаційний;
- В) системний;
- Г) системний.

10. У програмах якості не зазначають:

- А) завдання у сфері якості (наприклад, характеристика чи технічні дані, ритмічність, ефективність);
- Б) конкретний розподіл обов'язків, повноважень, відповідальності та ресурсів на різних етапах роботи над проектом;
- В) поетапне розбиття процесів відповідно до прийнятих в організації методів праці
- Г) кадрову політику та склад персоналу.

Форми контролю знань – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо: мультимедіа, рекомендована література.

Практичне заняття № 4
СТВОРЕННЯ СУЯ ТА УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ НА ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

План заняття (2 год.)

1. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах туризму.
2. Розробка документації системи управління якістю.
3. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах туризму.
4. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
5. Інтегровані системи менеджменту.
6. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг.
7. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму.
8. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму.
9. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах туризму.

Питання для обговорення:

1. Назвіть основні шляхи створення систем менеджменту якості на підприємствах туризму?
2. Наведіть послідовність, в якій доцільно створювати систему управління якістю на підприємствах туризму?
3. Охарактеризуйте правила успішної роботи по розробці і впровадженню систем менеджменту якості на підприємствах туризму?
4. Визначте основні підходи до документування систем менеджменту якості на підприємствах туризму?
5. Що включають в себе типові Рекомендації з якості?
6. Що необхідно здійснювати для підтвердження працездатності впровадженої системи управління якістю?
7. Наведіть порядок розробки системи керування навколишнім середовищем, що відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 14001?
8. За участі яких міжнародних стандартів можуть створюватись інтегровані системи менеджменту?
9. Визначте основні підходи науковців до визначення поняття «витрати, пов'язані з якістю продукції та послуг»?
10. Наведіть перелік витрат, пов'язаних із забезпеченням і покращенням якості продукції та послуг, який може бути застосований на підприємствах туризму?
11. Яку класифікацію витрат на якість наводить Дж. Харрінгтон?
12. Дайте характеристику процесу формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму?
13. З якою метою здійснюється аналіз витрат у системі управління якістю продукції та послуг на підприємствах туризму?
14. Назвіть основні етапи аналітичної роботи щодо витрат на якість на підприємствах туризму?
15. Визначте основні напрями оцінювання витрат у системі управління якістю продукції на підприємствах туризму?

Тестові завдання:

1. Створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві може здійснюватися двома шляхами:
 - А) доопрацювання існуючої на підприємстві системи якості та створенням нової СМЯ;
 - Б) реорганізацією виробничого процесу та створенням нової СМЯ;
 - В) доопрацювання існуючої на підприємстві системи якості та оновленням персоналу;

Г) вірної відповіді немає.

2. Система менеджменту якості відповідно до ISO 9001 охоплює:

- А) тільки стадії проектування продукції та підготовки виробництва;
- Б) тільки контроль якості продукції;
- В) тільки стадії виробництва та експлуатації продукції;
- Г) всі стадії життєвого циклу продукції.

3. Підхід до документування систем менеджменту якості (СМЯ) може бути:

- А) процесний та адитивний;
- Б) процедурний та компетентний;
- В) процесний та системний;
- Г) адитивний і модель одночасного інтегрування.

4. Які існують підходи при створенні інтегрованих систем менеджменту?

- А) процесний та адитивний;
- Б) процедурний та компетентний;
- В) процесний та системний;
- Г) адитивний і модель одночасного інтегрування.

5. Інтегрована система менеджменту (ІСМ) – це:

- А) визначення загальної структури системи якості та виконання функції постійного довідкового матеріалу при впровадженні та організації функціонування цієї системи;
- Б) інформація про систему якості підприємства, ролі та відповідальності персоналу в галузі забезпечення якості;
- В) система, побудована на основі відповідності вимогам двох або більше міжнародних стандартів на системи менеджменту;
- Г) вірної відповіді немає.

6. Витрати, пов'язані з якістю продукції та послуг – це:

- А) специфічний сегмент загальних витрат виробництва, функцією яких є забезпечення високої якості продукції чи послуги з метою підвищення її конкурентоздатності;
- Б) це витрати на якість процесів, що створюють продукцію чи послуги;
- В) це вартісний вираз використаних в процесі господарської діяльності організації ресурсів з метою досягнення сукупності властивостей продукції та послуги, що характеризують її відповідність стандартам, умовам договорів і запитам споживачів;
- Г) всі відповіді вірні.

7. Джеймс Харрінгтон поділяє витрати, пов'язані з якістю продукції та послуг на:

- А) витрати відповідності та витрати невідповідності;
- Б) превентивні витрати, витрати на контроль, втрати від внутрішнього браку та втрати від зовнішнього браку;
- В) прямі витрати внаслідок низької якості та непрямі витрати внаслідок низької якості;
- Г) втрати внаслідок незадоволеності споживачів та превентивні витрати.

8. В британському стандарті якості BS 6143 «Guide to the Economics of Quality» частина 1 наведена наступна класифікація витрат на якість:

- А) витрати відповідності та витрати невідповідності;
- Б) превентивні витрати, витрати на контроль, втрати від внутрішнього браку та втрати від зовнішнього браку;
- В) прямі витрати внаслідок низької якості та непрямі витрати внаслідок низької якості;
- Г) втрати внаслідок незадоволеності споживачів та превентивні витрати.

9. За класифікацією А.Фейгенбаума, витрати, пов'язані із забезпеченням та покращенням якості продукції та послуг можна розділити на:

- А) 3 групи;
- Б) 7 груп;
- В) 10 груп;
- Г) 4 групи.

10. До витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг не відносять:

- А) превентивні витрати;
- Б) витрати на контроль;
- В) продуктивні та непродуктивні витрати;
- Г) втрати, пов'язані із внутрішніми та зовнішніми помилками.

Форми контролю знань – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо: мультимедіа, рекомендована література.

6.4. Самостійна робота

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Мета СРС – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 50 % (60 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (120 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки. СРС включає: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів і понять за темами навчальної дисципліни; підготовку до практичних, семінарських занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукової публікації; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю; систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до контрольних робіт.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 6.2.

Таблиця 6.2.

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ		
1	Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	7
2	Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	8
3	Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	8
4	Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	8
5	Тема 5. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	8
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ		
6	Тема 6. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	9
8	Тема 7. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	9
9	Тема 8. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму	10
10	Тема 9. Управління витратами на якість туристичних послуг	11
12	Разом	78

7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩО ВІНОСИТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

1. Актуалізація проблеми якості для організацій туризму.
2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість».
3. Чинники впливу на якість туристичних послуг.
4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту.
6. Принципи управління якістю послуг.
7. Класичні методи управління якістю.
8. Нові методи управління якістю.
9. Основні положення концепції TQM.
10. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
11. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
12. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму.
13. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
14. Національні індекси задоволеності споживачів.
15. Системний підхід до управління якістю туристичних послуг.
16. Основні елементи системи управління якістю.
17. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
18. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
19. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
20. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах туризму.
21. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
22. Сертифікація туристичних послуг.

23. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
24. Міжнародне визнання сертифікатів.
25. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
26. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах туризму.
27. Розробка документації системи управління якістю.
28. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах туризму.
29. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
30. Інтегровані системи менеджменту.
31. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг.
32. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму.
33. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю туристичних послуг.
34. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах туризму.
35. Сутність ефективності управління якістю туристичних послуг.

8. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Технічні засоби – персональні комп'ютери, мультимедійний проектор.

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22с.
5. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
6. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
7. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
8. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.
9. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна– Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
10. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.
11. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
12. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
13. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика,

2000. – 639 с.

14. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. М.: Советский спорт, 2008.
15. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
16. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

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 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
8. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002. – 256 с.
9. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
10. 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.
11. 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.
12. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
13. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое издание, 2000. – 216 с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизации, метрологии, управления качеством: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
15. 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.
16. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
17. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 255 с.
18. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ. под ред. Р. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787 с.
19. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М.: Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
20. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М.: Изд-во стандартов, 1992 – 140 с.

21. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М.: Машиностроение, 1977. – 65с.
22. Ланциські Є., 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.
23. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
24. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2001. – 224 с.
25. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева – М.: Экономика, 1990.
26. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб / за ред.. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 280 с.
27. 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.
28. Майдебура Е. В. Маркетинг послуг / Е. В. Майдебура. – Київ: ВІРА-Р, 2001.
29. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А. Ф. Ряполов. – М.: Изд-во стандартов, 1989.
30. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л. – К.: Вид. ТК, 1993.
31. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: учебник. М.: Финансы и статистика, 2000.
32. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
33. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и сервис, 2002.
34. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. М.: Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001.
35. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.
36. Ползунов Н.Н., Краев В.Н. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект; Трикста, 2006.
37. Ребрин Ю.И. Управление качеством : учебное пособие / Ю.И. Ребрин. – М : Издательство ТРТУ, 2004.
38. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
39. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.
40. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.З. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
41. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1994.
42. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
43. Скрипко Л.Е. Методология оценивания затрат на качество / Л.Е. Скрипко // Методы менеджмента качества. – 2001. – №1. – С. 3-5.
44. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация: учеб пособие / В.Н. Спицнадель. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
45. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
46. 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. – 553 с.
47. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
 48. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 4-5.
 49. Харламова Т.Н. Управление затратами на качество продукции: отечественный и зарубежный опыт: монография / Харламова Т.Н., Герасимов Б.И., Злобина Н.В.; под науч. ред. д-ра экон.наук, проф. Б.И. Герасимова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 108 с.
 50. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ISO-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
 51. Шанк Дж. К. Стратегическое управление затратами. Новые методы увеличения конкурентоспособности: [пер. с англ.] / Дж. К. Шанк, В. Говиндараджан. – СПб.: ЗАО «Бизнес Микро», 1999. – 288с.
 52. 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.
 53. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шемаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
 54. Шоттмиллер Дж. Затраты на качество стимулируют процессы непрерывного совершенствования / Дж. Шоттмиллер // Методы менеджмента качества. – 2003. – №2. – С. 4-9.
 55. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. - № 6. – с. 22-25.
 56. Акао Y. History of quality function deployment in Japan / Y. Akae // The Best on Quality: Targets, Improvement, Systems. – № 3 – Muchen: C.Hanser, 1990. – P.183-196.
 57. Henryk fF. Handszuh. Symposium on Tourism Servis / fF. Henruk. - Geneva, 2001.
 58. International Organization for Standartization. Exclusive: «The world needs standards», says Fiat-Chrysler CEO as ISO focuses on auto industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1512>
 59. Ishikawa K. What is Total Quality Control? The Japanese Way / K. Ishikawa // Englewood Cliffs. – NJ: Prentice-Hall Inc., 1985. – P.44-45.
 60. ISO 9004 «Quality management and quality system elements – Guidelines», 1987. – 6 p.
 61. ISO Survey 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>
 62. 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.
 63. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.
 64. Juran Joseph M. Quality Control Handbook, Third Edition / J.M. Juran – New York: McGraw-Hill. – 1979.
 65. Porter L.J. Quality costing for total quality management / L.J. Porter, P. Rayner // International Journal of Production Economics. – 1992. – № 27 – P. 69-81.
 66. Quotes about quality [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/>
 67. Schneiderman Arthur M. Optimum Quality Costs and Zero Defects: Are They Contradictory Concepts? / A.M. Schneiderman // Quality Progress. – November 1986. – №11. – P.28-31.
 68. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2011 // ISO Central Secretariat, 2012. – 11 p.
 69. Total Quality Management by Joel E. Ross [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://totalqualitymanagement.wordpress.com/2009/08/27/definition-of-quality/>
 70. Wafi Adel. QHSE Integrated Management System and ISO 9001, 14001 and 18001 certificates / A. Wafi // HSE EOG Newspaper. – January 2010. – № 1. – P. 22.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

УДК 338.486.1-021.4 (072)

M54

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 242 Туризм освітньо-професійної програми Туризм / Укладач: В.В. Левкулич – Ужгород, - ДВНЗ УжНУ. – 2021, - 28 с.

Відповідальний за випуск:

к.е.н., проф., зав. кафедри обліку і аудиту
ДВНЗ "Ужгородський національний університет"

Й.Я. Даньків

Технічна редакція та комп'ютерна верстка:

к.е.н., доцент кафедри обліку і аудиту
ДВНЗ "Ужгородський національний університет"

В.В. Левкулич

Видано коштом укладача

Підписано до друку 03.03.2021. Формат 60x84/16.
Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 1.2
Наклад 50 прим. Віддруковано на різнографі.

Видавництво УжНУ «Говерла»

88000, м. Ужгород, вул. Капітульна, 18.

Свідоцтво про внесення до державного реєстру видавців
виготівників, і розповсюджувачів видавничої продукції

Серія 3m №32 від 31 травня 2006 року