

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

Кафедра обліку і аудиту

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
з навчальної дисципліни
МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

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 «Менеджмент якості туристичного обслуговування» 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, - 36 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 2021року, №10

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

Навчально-методичне видання розроблене з метою забезпечення здобувачів вищої освіти методичними рекомендаціями щодо самостійного вивчення дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування». Методичні рекомендації розраховані на студентів денного та заочного 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, індивідуальну роботу, 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	4
2. МЕТА, ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»	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	13
6.3. Теми практичних занять	15
6.4. Самостійна робота	27
7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩО ВІНОСИТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ».....	30
8. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА.....	32
9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	32

**1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

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	II
	Лекції:	
	16	4
	Практичні (семінарські):	
	14	-
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	78	104

Примітка.

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

для денної форми навчання – 28/72

для заочної форми навчання – 4/96

2. МЕТА, ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»

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

Завданнями даного курсу є:

- визначення категоріального апарату менеджменту якості туристичного обслуговування та його місця у системі інших категорій загального менеджменту;
- вивчення теоретичних та методологічних основ менеджменту якості туристичного обслуговування;
- дослідження еволюції підходів до менеджменту якості туристичного обслуговування;
- визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем менеджменту якості на підприємствах туризму.

2.1. ІНТЕГРАЛЬНА, ЗАГАЛЬНІ ТА ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» 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 «**Менеджмент якості туристичного обслуговування**» 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 «**Менеджмент якості туристичного обслуговування**» 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 **«Менеджмент якості туристичного обслуговування»**:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Володіти та застосовувати професійні управлінські знання та навички з метою реалізації ефективного менеджменту якості 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 менеджменту якості туристичного обслуговування	ПРН 2
Здійснювати систематизацію документообігу, пов'язаного з функціонуванням системи менеджменту якості 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 менеджменту якості туристичного обслуговування.	ПРН 16

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

Специфіка викладання навчальної дисципліни **«Менеджмент якості туристичного обслуговування»** полягає у використанні трьох видів контролю: поточного, модульного і підсумкового.

У процесі викладання навчальної дисципліни **«Менеджмент якості туристичного обслуговування»** 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	4	4×5=20	4	4×5=20
Опитування	4	4×5=20	4	4×5=20
Письмове тестування при тематичному оцінюванні	4	10	4	-
Індивідуальні завдання	-	-	1	10
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	
12	12	12	14	
Модульне контрольне оцінювання №1				
Разом за модуль 1				100
Модуль 2				50
Поточне оцінювання				
T5	T6	T7	T8	
12	12	12	14	
Модульне контрольне оцінювання №2				
Разом за модуль 2				100
Модульний контроль				100
Підсумкове оцінювання (іспит)				100

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

Підсумковий контроль (іспит) 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 ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Тема 1. Актуалізація питань менеджменту якості туристичного обслуговування

Специфіка та основні особливості сфери обслуговування. Умови якісного сервісу на підприємствах індустрії гостинності. Завдання організації туризму в сфері поліпшення якості послуг і використання системного підходу до менеджменту якості. Чинники впливу на якість туристичного обслуговування. Принципи менеджменту якості туристичного обслуговування.

Тема 2. Класичні та нові концепції менеджменту якості та їх основоположники

Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. 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.Тагуті. Тріада Дж.Джурана. Нові методи менеджменту якості. 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 3. Soft Skills і Hard Skills як основа якісного туристичного обслуговування

Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного туристичного обслуговування. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички). Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.

Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі

Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». Модель сприйняття споживачами якості послуги. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національні індекси задоволеності споживачів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II

СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тема 5. Стандартизація та сертифікація процесів менеджменту якості туристичного обслуговування

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. Сертифікація туристичних послуг та туристичного обслуговування. Передумови та умови сертифікації систем якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.

Тема 6. Створення, впровадження та функціонування систем управління якістю туристичного обслуговування

Шляхи створення системи управління якістю (СУЯ) послуг на туристичному підприємстві. Розробка документації СУЯ. Впровадження систем якості і забезпечення їх функціонування на підприємствах туризму. Створення і впровадження інших систем менеджменту. Інтегровані системи менеджменту.

Тема 7. Витрати у системі менеджменту якості туристичного обслуговування

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу витрат на якість послуг. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю послугами.

Тема 8. Ефективність систем менеджменту якості підприємств туристичної галузі

Проблеми, пов'язані з оцінкою ефективності систем менеджменту якості. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.

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 ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ					
Тема 1. Актуалізація питань менеджменту якості туристичного обслуговування	13	2	1	–	10
Тема 2. Класичні та нові концепції менеджменту якості та їх основоположники	13	2	1	–	10
Тема 3. Soft Skills і Hard Skills як основа якісного туристичного обслуговування	14	2	2	–	10
Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі	14	2	2	–	10
Модульна контрольна робота	1	–	1	–	–
Разом за модуль 1	55	8	7	–	40
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ					
Тема 5. Стандартизація та сертифікація процесів менеджменту якості туристичного обслуговування	13	2	2	–	9
Тема 6. Створення, впровадження та функціонування систем управління якістю туристичного обслуговування	12	2	1	–	9
Тема 7. Витрати у системі менеджменту якості туристичного обслуговування	13	2	1	–	10
Тема 8. Ефективність систем менеджменту якості підприємств туристичної галузі	14	2	2	–	10
Модульна контрольна робота	1	–	1	–	–
Разом за модуль 2	53	8	7	–	38
Разом за семестр	108	16	14	–	78

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Форма навчання: заочна				
	Усього	у тому числі			
лекції		практичні (семінарські)	індивідуальна робота	самостійна робота	
I-й семестр					
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I					
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ					
Тема 1. Актуалізація питань менеджменту якості туристичного обслуговування	14	-	-	-	14
Тема 2. Класичні та нові концепції менеджменту якості та їх основоположники	14	-	-	-	14
Тема 3. Soft Skills і Hard Skills як основа якісного туристичного обслуговування	15	1	-	-	14
Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі	15	1	-	-	14
Разом за модуль 1	58	2	-	-	56
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II					
СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ					
Тема 5. Стандартизація та сертифікація процесів менеджменту якості туристичного обслуговування	12	-	-	-	12
Тема 6. Створення, впровадження та функціонування систем управління якістю туристичного обслуговування	13	1	-	-	12
Тема 7. Витрати у системі менеджменту якості туристичного обслуговування	12	-	-	-	12
Тема 8. Ефективність систем менеджменту якості підприємств туристичної галузі	13	1	-	-	12
Разом за модуль 2	50	2	-	-	48
Разом за семестр	108	4	-	-	104

6.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
МОДУЛЬ I			
Змістовий модуль 1. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ			
1	<p>Тема 1. Актуалізація питань менеджменту якості туристичного обслуговування. Класичні та нові концепції менеджменту якості та їх основоположники</p> <p>1. Актуалізація проблеми якості для туристичних організацій. 2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість». 3. Чинники впливу на якість туристичних послуг. 4. Класичні методи управління якістю. 5. Нові методи управління якістю. 6. Основні положення концепції TQM</p>	2	-
2	<p>Тема 2. Soft Skills і Hard Skills як основа якісного туристичного обслуговування</p> <p>1. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування. 2. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички). 3. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування</p>	2	-
3	<p>Тема 3. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі</p> <p>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 індустрії гостинності. 4. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. 5. Національні індекси задоволеності споживачів.</p>	2	-
4	Модульна контрольна робота	1	-
МОДУЛЬ II			
Змістовий модуль 2. СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ			
5	<p>Тема 4. Стандартизація та сертифікація процесів менеджменту якості туристичного обслуговування</p> <p>1. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. 2. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000. 3. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах туризму. 4. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту. 5. Сертифікація туристичних послуг.</p>	2	-

	6. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості. 7. Міжнародне визнання сертифікатів. 8. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.		
6	Тема 5. Створення, впровадження та функціонування систем управління якістю туристичного обслуговування. Витрати у системі менеджменту якості туристичного обслуговування 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.	2	-
7	Тема 6. Ефективність систем менеджменту якості підприємств туристичної галузі 1. Сутність ефективності управління якістю туристичних послуг. 2. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг. 3. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг.	2	-
8	Модульна контрольна робота	1	-
Разом		14	-

Практичне заняття № 1
АКТУАЛІЗАЦІЯ ПИТАНЬ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ. КЛАСИЧНІ ТА НОВІ КОНЦЕПЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ
ЯКОСТІ ТА ЇХ ОСНОВОПОЛОЖНИКИ
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. Класичні методи управління якістю.
5. Нові методи управління якістю.
6. Основні положення концепції TQM

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

7. 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.

8. 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

9. До класичних методів управління якістю відносять:

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

10. 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 № 2
SOFT SKILLS I HARD SKILLS ЯК ОСНОВА ЯКІСНОГО ТУРИСТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ
План заняття (2 год.)

1. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування.
2. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).
3. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте основні стратегії концепції TQM (комплексного управління якістю)?
2. Яке походження термінів «soft skills» і «hard skills»?
3. В чому полягає сутність поняття «soft skills»?
4. В чому полягає сутність поняття «hard skills»?
5. Яка роль особистісних навичок «soft skills» в забезпеченні ефективності менеджменту якості туристичного обслуговування?

Тестові завдання:

1. Інститут Макса Планка в Мюнхені виокремлює:

- А) 4 групи «soft skills»
- Б) 7 груп «soft skills»
- В) 2 групи «soft skills»
- Г) 5 груп «soft skills»

2. Networking skills (навички нетворкінгу) – це:

- А) уміння ефективно слухати та задавати запитання клієнту;
- Б) уміння виконувати одразу декілька завдань;
- В) уміння демонструвати толерантність попри власні культурні норми та релігійну приналежність;
- Г) уміння швидко переходити від одного завдання до іншого.

3. До «soft skills» (особистісні навички) не відносять:

- А) ораторські та комунікативні здібності;
- Б) створення презентацій;
- В) високий рівень самоорганізації;
- Г) уміння використовувати комп'ютерні програми.

4. Емоційний інтелект відносять до наступної групи «soft skills» (особистісних навичок):

- А) особиста ефективність;
- Б) комунікативні навички;
- В) управлінські навички;
- Г) стратегічні навички.

5. Вузькоспеціалізовані професійні навички – це:

- А) «soft skills»
- Б) «hard skills»
- В) особистісні навички;
- Г) немає правильної відповіді.

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 ЗАДОВОЛЕНОСТІ
СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ І ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ
ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ
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.

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?

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».

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

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

Практичне заняття № 4 СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОЦЕСІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ План заняття (2 год.)

1. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
2. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
3. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах туризму.
4. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
5. Сертифікація туристичних послуг.
6. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
7. Міжнародне визнання сертифікатів.
8. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.

Питання для обговорення:

1. Коли була створена була створена неурядова Міжнародна організація по стандартизації?
2. Коли була розроблена перша версія стандартів ISO 9000 (Quality management systems – Системи менеджменту якості) по системах якості організацій?
3. Скільки країн входять до складу ISO на сьогоднішній день?
4. Коли міжнародні стандарти ISO серії 9000 визнали в Україні?
5. Які стандарти включені до міжнародних стандартів ISO серії 9000? Дайте їх характеристику?
6. Скільки разів та коли відбувався перегляд міжнародних стандартів ISO серії 9000?
7. Що стало фундаментом для розробки міжнародних стандартів туристичних послуг?
8. В чому полягає сутність стандартів ISO серії 14000. Дайте їх характеристику?
9. Якою метою є здійснення сертифікації товарів, робіт, послуг в сфері туризму?

10. Якою є сертифікація товарів, робіт, послуг в сфері туризму в Україні?
11. Визначте основні передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості підприємств туризму?
12. Наведіть порядок проведення сертифікації? Визначте його основні етапи?
13. Визначте основні позитивні сторони сертифікації на відповідність стандартам ISO 9000?
14. Які основні конкурентні переваги надає сертифікація систем менеджменту якості підприємствам туризму?
15. Назвіть основні причини, що стримують поширення загальноновизнаних в усьому світі сертифікатів на відповідність стандарту ISO 9001 в Україні?

Тестові завдання:

1. Що є об'єктами стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000?

- А) продукція;
- Б) продукція, послуги, елементи систем якості;
- В) методи контролю показників якості;
- Г) елементи систем якості, критерії вибору елементів систем якості, моделі систем забезпечення якості, способи перевірок діючих систем якості та інше.

2. У якому році була заснована перша версія стандартів ISO 9000?

- А) 1987 році;
- Б) 1988 році;
- В) 1905 році;
- Г) 1947 році.

3. Скільки разів перевидавались стандарти ISO 9000?

- А) 4 рази;
- Б) 6 разів;
- В) 3 рази;
- Г) правильної відповіді немає.

4. Стандарти ISO серії 14000 – це стандарти:

- А) систем екологічного менеджменту;
- Б) систем менеджменту якості;
- В) систем менеджменту охорони праці;
- Г) правильної відповіді немає.

5. Найбільш повним стандартом, що містить максимальну кількість елементів є:

- А) ISO 9001:1994;
- Б) ISO 9001:2000;
- В) ISO 9001:2015;
- Г) ISO 9001:2008.

6. Відповідно до правил Міжнародної організації по стандартизації (ISO), всі міжнародні стандарти повинні переглядатися:

- А) кожні 5 років;
- Б) кожний рік;
- В) кожні 3 роки;
- Г) правильної відповіді немає.

7. Сертифікація – це:

- А) дії третьої сторони, які доводять, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу.
- Б) гарантія певного рівня якості товарів, робіт, послуг;

досягнення якісно нового рівня охорони навколишнього середовища, можливість зробити його природоохоронну діяльність системною і ефективною;

Г) правильної відповіді немає.

8. Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері готельно-ресторанної індустрії здійснюється з метою:

А) запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;

Б) сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;

В) забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;

Г) всі відповіді вірні.

9. Сертифікація продукції, послуг, систем управління якістю підприємств туризму в Україні є:

А) добровільною;

Б) обов'язковою та добровільною;

В) обов'язковою;

Г) не регламентується.

10. Скільки етапів включає порядок проведення сертифікації?

А) 7 етапів;

Б) 9 етапів;

В) 4 етапи;

Г) правильної відповіді немає.

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

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

Практичне заняття № 4

СТВОРЕННЯ, ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ. ВИТРАТИ У СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

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.

Практичне заняття № 5
ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ
МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ
План заняття (2 год.)

1. Сутність ефективності управління якістю туристичних послуг.
2. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.
3. Оцінювання економічної ефективності менеджменту якості туристичного обслуговування.

Питання для обговорення:

1. Визначте основні критерії ефективності управління якістю туристичних послуг?
2. Назвіть три основні складові загального ефекту управління якістю туристичних послуг?
3. Дайте характеристику схеми процесу оцінки ефективності системи управління якістю послуг підприємств сфери туризму?
4. Наведіть класифікацію показників оцінювання рівня якості послуг?
5. Які методи вимірювання якості використовують на підприємствах туризму?
6. Що необхідно реалізувати для визначення оптимальних значень показників якості?
7. Які методи оцінювання рівня якості продукції та послуг використовують на підприємствах туризму?
8. Дайте характеристику способів оцінювання ефективності системи якості в сфері туризму?

Тестові завдання:

1. Основними критеріями ефективності управління якістю послуг на підприємствах туризму є:
А) визначення показників оцінки ефективності витрат на надання туристичних послуг;
Б) здійснення кількісної оцінки ефективності шляхом визначення, розрахунку та фіксації оптимального рівня витрат туристичного підприємства на якість;
В) визначення ймовірності виконання управлінських операцій за певних умов діяльності та заданого критерію якості, згідно з яким функціонування системи визначається кращим з можливих;
Г) всі відповіді вірні.
2. Створюється шляхом підвищення рівня безпеки послуг та процесів, які здійснюються в сфері туризму та виявляється у зростанні престижу країни як туристичного регіону:
А) соціальний ефект;
Б) економічний ефект;
В) технічний ефект;
Г) правильної відповіді немає.
3. Схема процесу оцінки ефективності системи управління якістю туристичних послуг включає:
А) аналіз витрат, прибутку та ризиків;
Б) оцінку і класифікацію витрат на якість;
В) вибір оптимальних рішень в сфері якості;
Г) всі відповіді вірні.
4. Визначається співвідношенням фактично визначеного показника якості до базового показника:
А) відносний показник;

- Б) базовий показник;
- В) одиничний показник;
- Г) правильної відповіді немає.

5. Диференційний метод оцінки рівня якості передбачає:

- А) порівняння одиничних показників продукції з відповідними показниками виробів-еталонів або базовими показниками стандартів (технічних умов);
- Б) визначення узагальненого показника якості оцінюваної продукції або послуги;
- В) співвідношення інтегральних показників рівня якості продукції та послуг, що оцінюється, та базового зразка;
- Г) спільне застосування одиничних та комплексних показників.

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	заочна
МОДУЛЬ I			
Змістовий модуль 1. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ			
1	Тема 1. Актуалізація питань менеджменту якості туристичного обслуговування	10	14
2	Тема 2. Класичні та нові концепції менеджменту якості та їх основоположники	10	14
3	Тема 3. Soft Skills і Hard Skills як основа якісного туристичного обслуговування	10	14
4	Тема 4. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі	10	14
МОДУЛЬ II			
Змістовий модуль 2. СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ			
6	Тема 6. Стандартизація та сертифікація процесів менеджменту якості туристичного обслуговування	9	12
7	Тема 7. Створення, впровадження та функціонування систем управління якістю туристичного обслуговування	9	12
8	Тема 8. Витрати у системі менеджменту якості туристичного обслуговування	10	12
9	Тема 9. Ефективність систем менеджменту якості підприємств туристичної галузі	10	12
Разом		78	104

6.5. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання оцінюється за критеріями: самостійності виконання; логічності та деталізації плану; повноти й глибини розкриття теми; наявності ілюстрації (таблиці, рисунки, схеми, тощо); кількості використаних джерел (не менше десяти); використання цифрової інформації та відображення практичного досвіду; наявності конкретних пропозицій; якості оформлення.

Індивідуальне завдання (ІЗ) студента є вибіркоким видом позааудиторної самостійної роботи студента та має навчально-дослідницький характер, виконується у процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується разом зі складанням підсумкового екзамену з даної навчальної дисципліни. Виконання ІЗ є одним із важливих засобів підвищення якості підготовки майбутніх спеціалістів, які здатні застосовувати на практиці теоретичні знання, вміння та навички з даної навчальної дисципліни.

Підготовка ІЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх у процесі розв'язання конкретних економічних ситуацій, розвиток навичок самостійної роботи й оволодіння методикою дослідження та експерименту, пов'язаних із темою ІЗ. ІЗ передбачає наявність таких елементів наукового дослідження: практичної значущості, комплексного системного підходу до вирішення завдань дослідження, теоретичного використання передової сучасної методології та наукових розробок, наявність елементів творчості, вміння застосовувати сучасні технології.

Практична значущість ІЗ полягає в обґрунтуванні реальності її результатів для потреб практики.

Комплексний системний підхід до розкриття теми роботи полягає в тому, що предмет дослідження розглядається з різних точок зору – з позицій теоретичної бази і практичних напрацювань, умов його реалізації на підприємстві, аналізу, обґрунтування шляхів удосконалення тощо – в тісному взаємозв'язку та єдиній логіці викладу.

У процесі виконання ІЗ, разом із теоретичними знаннями і практичними навичками за фахом, студент повинен продемонструвати здатність до науково-дослідної роботи і вміння творчо мислити.

Мета ІЗ – формування практичних навичок та вміння їх застосовувати в процесі вирішення поставленого завдання. Об'єктом ІЗ є процеси активізації творчого мислення на підприємствах різних форм власності.

Предмет ІЗ – сукупність теоретико-методичних підходів до управління креативним мисленням працівників.

Індивідуальне завдання виконується студентом самостійно за консультування з викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Індивідуальне завдання видається викладачем на початку семестру, протягом якого вивчається дисципліна. Студент має надати ІЗ для перевірки наприкінці семестру, але не пізніше терміну проведення підсумкового модульного контролю. Бали за виконання ІЗ ураховуються під час виставлення загальної оцінки з дисципліни.

Вимоги до оформлення. Формат аркуша – А4. Поля: ліве – 30 мм; праве, верхнє та нижнє – 20 мм. Шрифт Times New Roman, розмір шрифту для основного тексту – 14. Міжрядковий інтервал – множник 1,5. Не дозволяються виділення в тексті курсивом та підкреслення.

Кожен розділ розпочинають з нової сторінки. Назви розділів оформляються великими літерами по центру сторінки. Сторінки нумеруються у правому верхньому куту. На титульному аркуші номер сторінки не ставиться.

Вимоги до змісту. Індивідуальне завдання повинне складатися з таких елементів, як:

- титульна сторінка;
- зміст;
- вступ (1,5 сторінки);
- основна частина (15 – 20 сторінок);
- висновок (1,5 сторінки);
- список використаної літератури;
- додатки (за необхідності).

Вступ повинен відображати такі елементи: актуальність теми, проблемне поле теми, мету дослідження, об'єкт, предмет, завдання, базу та методи дослідження.

В основній частині роботи (може містити декілька підрозділів) студенти повинні: надати характеристику методики активізації творчого мислення працівників; навести приклад використання методики з практичної діяльності (назва організації, мета використання методики і результат) розробити технологію використання методики активізації творчого мислення на практичному занятті (етапи проведення, тривалість кожного етапу, необхідний ілюстративний матеріал, мета й очікуваний результат).

Висновки повинні містити обґрунтовані та змістові, практичні рекомендації щодо використання запропонованої активізації творчого мислення в практичній діяльності, її переваги та недоліки.

Список використаної літератури слід розмішувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків. Бібліографічний опис джерел складають відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання».

Додатки можуть бути включені за необхідності. У разі наявності кількох додатків оформляється окрема сторінка "ДОДАТКИ", номер якої є останнім, що включається до обсягу ІЗ. Кожен додаток починають із нової сторінки.

Відповідно до вимог, додаток називають у такий спосіб: "Додаток А", "Додаток Б" і т. д. за алфавітом, за винятком букв Г, Ґ, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ђ, у ході цього написи "Додаток...", "Продовження додатка..." та "Закінчення додатка..." пишуться малими літерами з першої великої і вирівнюються по правому краю сторінки. Допускається розподіл додатків на розділи типу "Додаток А.3". Ілюстрації, таблиці, формули нумерують відповідно до назви додатка, наприклад "рис. А.3".

ПЕРЕЛІК ТЕМ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ

1. Механізми менеджменту якості туристичного обслуговування в розвинених країнах.
2. Особливості розвитку управлінських технологій у сфері туристичного бізнесу в країнах, що межують з Україною.
3. Визначення фундаментальних основ і сучасних напрямів розвитку менеджменту якості туристичного обслуговування в Україні.
4. Дослідження існуючих підходів до менеджменту якості туристичного обслуговування.
5. Виявлення чинників, що впливають на ефективність менеджменту якості туристичного обслуговування.
6. Стандартизація і сертифікація процесів управління якістю у сфері туристичного бізнесу.
7. Економічна ефективність систем менеджменту якості підприємств туристичного бізнесу.
8. Динаміка сертифікації систем управління якістю у сфері туризму в Україні та світі.
9. Soft skills як основа менеджменту якості послуг та обслуговування підприємств туризму.
10. Система менеджменту якості як запорука успіху підприємств туризму.
11. Емоційний інтелект як передумова ефективного менеджменту якості підприємств туризму.
12. Методологія Scrum та можливість її застосування підприємствами туризму для менеджменту якості послуг.

7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩО ВІНОСИТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»

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 «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування.

11. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).
12. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.
13. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
14. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
15. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму.
16. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
17. Національні індекси задоволеності споживачів.
18. Системний підхід до управління якістю туристичних послуг.
19. Основні елементи системи управління якістю.
20. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
21. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
22. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
23. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах туризму.
24. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
25. Сертифікація туристичних послуг.
26. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
27. Міжнародне визнання сертифікатів.
28. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
29. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах туризму.
30. Розробка документації системи управління якістю.
31. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах туризму.
32. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
33. Інтегровані системи менеджменту.
34. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг.
35. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах туризму.
36. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю туристичних послуг.
37. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах туризму.
38. Сутність ефективності управління якістю туристичних послуг.
39. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.
40. Оцінювання економічної 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 стандартизації, метрології, управління якістю: 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. Основы 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. Стандартизація 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.3. 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. Стандартизація і конкурентоспособність промислової продукції. Зарубежний досвід. – 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. Шамаєва – 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. Akao // 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 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <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 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <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 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <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 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <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 «Менеджмент якості туристичного обслуговування» 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, - 36 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. 1.4

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 3т №32 від 31 травня 2006 року