

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

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«Менеджмент якості туристичного  
обслуговування»**

**Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»**

**Напрямок підготовки 242 “Туризм”**

**для студентів V курсу / 10 семестр / денної ф. н.  
та VI курсу / 12 семестр / заочної ф. н.  
факультету туризму та міжнародних комунікацій**

**Ужгород - 2018**

УДК: 338. 48  
ББК: 65.433  
Г – 59

Навчально-методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» для студентів денної та заочної форми навчання, галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», напряму підготовки 6.241, «Готельно-ресторанна справа»/ Укладач: Годя І. М. - Ужгород, 2018. – с.32

Укладач: Годя І. М. к.е.н., доцент кафедри ТІС

Затверджена на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та сервісу  
Протокол від “23” січня 2018 року № 6

Схвалено на засідання науково-методичної комісії факультету туризму та міжнародних комунікацій  
Протокол від “07” лютого 2018 року № 2

Рецензенти:

**Корсак Р.В.** – д.і.н., професор, завідувач кафедри туристичної інфраструктури та сервісу;

**Кіш Г.В.** – к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та сервісу.

**ЗМІСТ**

1. Опис навчальної дисципліни	4
2. Структура навчальної дисципліни	5
3. Тематичний план навчальної дисципліни	6
4. Мета та завдання навчальної дисципліни	7
5. Зміст програми навчальної дисципліни	8
6. Плани практичних занять	11
7. Завдання для самостійної та індивідуальної роботи	22
8. Організація та проведення підсумкового контролю	23
9. Методи контролю	24
10. Перелік завдань для підсумкового модульного контролю	26
11. Рекомендована література	29
12. Шкала оцінювання навчальних досягнень студентів	32

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 3	Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»	Обов'язкова	
	Напрямок підготовки 242 «Туризм»		
Модулів – 2	Освітньо-кваліфікаційний рівень: «магістр»	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		5-й	6-й
Загальна кількість годин – 90 год.		<b>Семестр</b>	
		10 - й	12-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 год. аудиторних – 30 год. самостійної роботи студента – 60 год.		<b>Лекції</b>	
		16 год.	8 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		14 год.	-
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60 год.	82 год.
	Вид контролю: іспит		

## 2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		л	п	с. р.		л	п	с. р.
<b>Змістовий модуль 1. Якість послуг в туризмі як об'єкт управління</b>								
Основні поняття та визначення в сфері управління якістю	7	1	-	6	10	-	-	10
Якість послуг і якість обслуговування в туризмі як об'єкти управління	8	1	1	6	10	-	-	10
Методологічні основи управління якістю	9	2	1	6	10	-	-	10
Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування	10	2	2	6	7	2	-	5
Моделі управління якістю	8	2		6	7	2	-	5
Модульна контрольна робота №1	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>40</b>
<b>Змістовий модуль № 2. Система менеджменту якості</b>								
Система міжнародних стандартів на системи менеджменту	6	1	-	5	8	-	-	8
Розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на основі стандартів ISO 9000	8	1	2	5	7	2	-	5
Концепція загального управління якістю (TQM) і концепції, що використовують основні принципи TQM	9	2	2	5	7	2	-	5
Інтегровані системи менеджменту якості та складові їх системи	6	1	-	5	8	-	-	8
Сертифікація в сфері туризму	6	1	-	5	8	-	-	8
Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	9	2	2	5	8	-	-	8
Модульна контрольна робота №2	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>42</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>82</b>

### 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№	ТЕМА	Лекції	Практичні	Самостійна робота та індивідуальна
<b>Змістовий модуль № 1. Якість послуг в туризмі як об'єкт управління</b>				
1.	Основні поняття та визначення в сфері управління якістю	1	-	6
2.	Якість послуг і якість обслуговування в туризмі як об'єкти управління	1	1	6
3.	Методологічні основи управління якістю	2	1	6
4.	Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування	2	2	6
5.	Моделі управління якістю	2		6
6.	Модульна контрольна робота № 1	-	2	-
7.	<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>30</b>
<b>Змістовий модуль № 2. Система менеджменту якості</b>				
8.	Система міжнародних стандартів на системи менеджменту	1	2	5
9.	Розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на основі стандартів ISO 9000	1	-	5
10.	Концепція загального управління якістю (TQM) і концепції, що використовують основні принципи TQM	2	2	5
11.	Інтегровані системи менеджменту якості та складові їх системи	1	-	5
12.	Сертифікація в сфері туризму	1	-	5
13.	Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	2	2	5
14.	Модульна контрольна робота № 2	-	2	-
15.	<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>30</b>
16.	<b>Разом</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>60</b>

**Теми лабораторних занять не передбачені навчальним планом**

**Індивідуальні завдання не передбачені навчальним планом**

#### **4. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Метою** навчальної дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» є формування у студентів системи знань про управління якістю в туризмі, а також практичних навичок в сфері управління якістю.

**Основні завдання вивчення дисципліни:**

- опанування категорійного апарату і сучасної методології управління якістю послуг;
- вивчення теоретичних і методичних основ формування, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем менеджменту якості в туризмі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» студент повинен **знати:**

- термінологію в сфері управління якістю послуг та систем менеджменту якості;
- історію систем якості в нашій країні та закордоном;
- принципи і методи системи менеджменту якості;
- міжнародні стандарти ISO серії 9000;
- методологію перевірки систем менеджменту якості;
- передовий досвід в управлінні якістю продукції і в розвитку систем менеджменту якості.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» студент повинен **уміти:**

- використовувати отримані знання для управління якістю послуг і розробки системи менеджменту якості;
- застосовувати системний підхід до вирішення проблеми якості в туризмі та менеджменту якості;
- застосувати методи менеджменту якості в комерційній діяльності;

## **5. ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### ***Змістовий модуль 1. Якість послуг в туризмі як об'єкт управління***

#### **Тема 1. Основні поняття та визначення в сфері управління якістю туристичних послуг**

Вплив якості продукції та послуг на основні сфери діяльності держави. Актуальність проблеми якості для туристичних організацій. Основні поняття та визначення в галузі управління якістю. Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Класифікація послуг і організацій.

#### **Тема 2. Якість послуг і якість обслуговування в туризмі як об'єкти управління**

Загальні відомості про об'єкти управління якістю в туризмі. Особливості туристичних послуг як об'єкта управління якістю. Туристичний продукт і його структура. Якість системи обслуговування туристів. Модель сприйняття споживачами якості послуги. Представлення послуги у вигляді процесу. Показники оцінки та характеристики якості послуг, обслуговування, організацій.

#### **Тема 3. Методологічні основи управління якістю**

Класифікація методів управління якістю. Методи управління персоналом в цілях досягнення необхідної якості обслуговування. Вимірювання показників якості та конкурентоспроможності послуг. Оцінка якості системи обслуговування. Оцінка і прогнозування рівня конкурентоспроможності послуг і організацій. Інструменти управління (планування) якості та аналізу процесу постійного вдосконалення. Розгортання функцій якості (QFD) і концепція «будинку якості». Інструменти аналізу процесу постійного вдосконалення. Забезпечення контролю якості і безпеки в галузі туризму. Необхідність



створення інформаційної системи та інформаційної бази аналізу та управління якістю.

#### **Тема 4. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування**

Поняття «якість послуг» та «задоволеність споживачів». Переваги, які отримує організація при забезпеченні задоволеності споживачів якістю послуг. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національний індекс задоволеності споживачів.

#### **Тема 5. Моделі управління якістю**

Етапи розвитку управління якістю. Основні елементи нової системи управління якістю. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості. Визначення складу процесів організацій. Пріоритетні бізнес-процеси та їх ефективне виконання.

### ***Змістовий модуль 2. Система менеджменту якості***

#### **Тема 6. Система міжнародних стандартів на системи менеджменту**

Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000. Принципи менеджменту якості. Модель системи менеджменту якості, в основу якої покладено процес. Управлінська діяльність керівництва. Менеджмент ресурсів. Життєвий цикл продукції та послуг. Моніторинг, вимірювання, аналіз та поліпшення якості. Керівництво щодо поліпшення діяльності (ДСТУ ISO 9004-2001). Аудит систем менеджменту якості.

### **Тема 7. Розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на основі стандартів ISO 9000**

Створення системи менеджменту якості, забезпечення її функціонування і вдосконалення. Подолання труднощів, пов'язаних з практичною реалізацією процесного підходу відповідно до вимог ДСТУ ISO 2001-2008.

### **Тема 8. Концепція загального управління якістю (TQM) і концепції, що використовують основні принципи TQM**

Концепція загального управління якістю (TQM). Концепція «Шість сигм». Концепція кайдзен.

### **Тема 9. Інтегровані системи менеджменту якості та складові їх системи**

Сутність та особливості інтегрованих систем менеджменту якості. Система екологічного менеджменту (управління охороною навколишнього середовища). Система менеджменту професійної безпеки та здоров'я. управління соціальною відповідальністю. Система менеджменту на основі принципів НАССР.

### **Тема 10. Сертифікація в сфері туризму**

Оцінка відповідності (сертифікація, класифікація). Сертифікація послуг туризму. Сертифікація систем менеджменту якості.

### **Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості**

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. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

### **Практична робота № 1**

#### **Інструменти управління (планування) якості та аналізу процесу (постійного вдосконалення)**

Використовуючи деревоподібну діаграму, розробіть заходи з підвищення задоволеності туристів процесом обслуговування.

#### **ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ**

Проводиться аналіз споживчої цінності послуг туристичної організації на основі зібраної інформації про якість та вартість із застосуванням опитувань споживачів і (або) експертних методів. Аналіз проводиться в наступній послідовності:

1) Оцінка ринкової якості послуг для аналізованої організації шляхом експертної оцінки показників якості послуг, їх ваги (значущості показників) з обраної бальною шкалою, знаходження зваженої оцінки по кожному показнику та сумарної оцінки за всіма показниками. Вирішується також питання про переваги і слабкі сторони показників якості з точки зору споживачів.

2) Оцінка ринкової ціни послуг проводиться аналогічно оцінки ринкової якості, але замість показників якості фігурують показники ціни.

3) Встановлюються процентні відносини задоволеності ціною і якістю обслуговування туристів за розглянутими етапами для туристичної організації;

4) Побудова деревовидної діаграми, наочно відображає етапи обслуговування і процентні поетапні рівні задоволеності туристів ціною і якістю обслуговування;

5) Пропозиція заходів щодо поліпшення якості обслуговування і зниження ціни обслуговування на основі найменших процентних поетапних рівнів задоволеності туристів ціною і якістю обслуговування.

#### **АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ**

1. Встановити дані (за аналогією з табл. 1) та провести необхідні розрахунки, на основі яких побудувати деревоподібну діаграму.

2. Запропонувати заходи щодо поліпшення обслуговування споживачів.

### ПРИКЛАД ВИКОНАННЯ

Розглянемо використання деревовидної діаграми для розроблення заходів з підвищення задоволеності туристів процесом обслуговування. На основі опитування експертів (туристів) про якість обслуговування та його ціну для основних етапів обслуговування туристів організації «Х-тур» визначаються наступні показники:

- вагомість (значимість) етапу обслуговування щодо якості обслуговування і ціни (у %) (передбачається, що ці ваги збігаються);

- фактичне значення якості обслуговування та її вартості розглядається по етапам на основі 10-бальної шкали;

- зважені оцінки якості обслуговування та її вартості розглядається по етапам шляхом множення вагових значень на фактичні значення;

- задоволеність споживачів обслуговуванням за якістю і за ціною в цілому по організації «Х-тур» шляхом підсумовування зважених оцінок по етапах обслуговування туристів відповідно за якістю і за ціною;

- розрахунок процентного співвідношення зваженої оцінки кожного етапу за якістю і ціною відповідно до сумарної оцінки, отриманої на попередньому етапі;

- побудова деревовидної діаграми, що відображає етапи обслуговування туристів і процентні співвідношення зважених оцінок кожного етапу за якістю і ціною відповідно до сумарної оцінки;

- на основі отриманих найменших поетапних процентних співвідношень за якістю і за ціною формування висновку про пріоритетності проведення поетапного поліпшення обслуговування туристів.

### *Рекомендована література:*

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.

3. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина. М.: Радио и связь, 1999.

4. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть. М.: Экмос, 2006.

5. Эванс Дж. Р. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент организации». М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

## **Практична робота № 2**

### **Підходи і методи вивчення, аналізу та оцінки задоволеності споживачів**

**Завдання:** визначте співвідношення вартості та цінності виробленого продукту організацією на прикладі туристичного продукту.

#### **ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ**

Сума трьох складових (змінних і постійних витрат, прибутку) складає вартість виробленого туристичною організацією продукту (Цп). Туристи будуть користуватися даним продуктом, якщо цей продукт їм необхідний, вони задоволені його цінністю, яка визначається його показниками якості, та його вартістю, тобто ціною. Погляди туристичної організації і туриста на цінність даного продукту будуть різними.

#### **АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ**

1. Визначити співвідношення вартості та цінності обраних конкуруючих туристичних послуг на прикладі ідеального туристичного продукту і туристичного продукту з наявністю у нього внутрішнього і зовнішнього дефекту для туристичної організації та туриста.

#### ***Рекомендована література:***

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.

3. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина. М.: Радио и связь, 1999.

4. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть. М.: Экмос, 2006.

### **Практична робота № 3**

#### **Система міжнародних стандартів на системи менеджменту**

**Завдання 1.** Сформулюйте стратегічне бачення організації туризму в сфері якості на основі шаблонної таблиці.

#### **ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ**

Менеджери організації перед розробкою стратегії у сфері якості повинні представляти її майбутнє, тобто володіти стратегічним баченням. Бачення - це опис бажаного стану організації в майбутньому. Основними складовими стратегічного бачення є концептуальна основа і емоційний заклик.

Вплив стратегічного бачення на персонал полягає в тому, що кожен працівник організації повинен мати чітке уявлення про те, що він робить, заради чого і з якою метою. Чітке формулювання бачення є важливою передумовою майбутнього зростання організації та вибору перспективних напрямів її розвитку; сприяє більш обґрунтованій розробці стратегії, цілей і завдань у сфері якості, досягненню конкурентних переваг; допомагає персоналу усвідомити важливість своєї та командної роботи.

#### **АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ**

1. Визначте організацію, що відноситься до сфери туризму (туроператор чи турагент, готель тощо), напрямок її діяльності та послуги, що вона надає.

2. Сформулювати стратегічне бачення обраної організації.

**Завдання 2.** Сформулювати місію організації туризму в сфері якості на основі шаблонної таблиці.

#### ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ

Місія – це подання організацією свого призначення в суспільстві. Місія визначає положення і бізнес організації в поточний момент. Місія повинна вказувати на те, як будуть реалізовуватися в поточній діяльності стратегічні установки організації у сфері якості, в частині товарів і послуг, споживачів, технологічних і ділових можливостей.

Місія дозволяє людям усвідомлювати, що їх діяльність не обмежується правильним виконанням професійних обов'язків. Виконуючи свою роботу, вони повинні усвідомлювати, що приносять користь споживачам, суспільству і людству в цілому. Тому в місії повинна знайти своє відображення духовна мотивація діяльності персоналу організації.

Завдання тих, хто формулює місію, полягає в тому, щоб виявити той момент, коли з'являються нові можливості чи загрози в середовищі, які роблять необхідним перегляд довгострокового напрямки розвитку фірми.

#### АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ

1 . Визначити організацію, що відноситься до сфери туризму, напрями її діяльності та надані послуги.

2 . Сформулювати місію обраної організації .

**Завдання 3.** Розробіть політику в сфері якості для туристичного підприємства.

#### ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ

Політика в сфері якості повинна відображати загальні наміри і напрями діяльності організації на перспективу, орієнтувати процес прийняття рішень на досягнення цілей і реалізацію стратегії в сфері якості, сприяти створенню в організації сприятливого соціально-психологічного клімату та ділової атмосфери, спрямованих на більш повне задоволення споживачів .

Політика впливає із стратегії і встановлюється, щоб слугувати чітким орієнтиром для менеджменту, що вказує на основні напрями докладання зусиль

при реалізації стратегії в сфері якості. Вона визначає бажані результати, яких організація збирається досягти в сфері якості, і сприяє ефективному використанню організацією ресурсів для досягнення цих результатів.

Основні принципи, на яких будується політика організації в сфері якості, відображають сутність використовуваної системи та менеджменту якості і корпоративної культури.

#### АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ

1. Визначити організацію, що відноситься до сфери туризму, напрями її діяльності та надані послуги.

2. Розробити політику даної організації у сфері якості з урахуванням напрямів її діяльності .

#### *Рекомендована література:*

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.

3. Голубков Е.П. Основы маркетинга. М.: Финпресс, 2003.

4. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: учебник. М.: Финансы и статистика, 2000.

5. Томпсон-мл. Артур. А., Стрикленд III А.Дж. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа. М.: Издательский дом «Виль-ямс», 2003.

### **Практична робота № 4**

#### **Концепція загального управління якістю.**

**Завдання 1.** Вивчіть основні етапи розвитку менеджменту якості.

#### **ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ**



Основні етапи розвитку менеджменту якості виробництва. Наведені можуть використовуватися і в туризмі, наприклад при виробництві сувенірів або кулінарної продукції.

В основі менеджменту якості знаходяться наступні складові:

- стандартизація, яка сприяє уніфікації продукції, вимог до неї, процесів;
- метрологія, яка дозволяє з використанням певних коштів вимірювати якість продукції, процесів, роботи персоналу;
- кваліметрія забезпечує визначення номенклатури та кількісних значень показників якості продукції;
- взаємозамінність забезпечує заміну об'єкта , персоналу на аналогічні.

Поверхи вежі якості включають такі характеристики:

1) контроль якості дозволяє здійснити відбраковування придатних виробів від бракованих (тобто тим, що не відповідають стандартам ) і забезпечити надходження тільки придатних виробів до споживача;

2) управління процесами дозволяє контролювати послідовні операції при виготовленні виробів, тобто здійснювати контроль технологічного процесу виготовлення виробів і забезпечити збільшення виходу придатних виробів цього процесу;

3) забезпечення якості дозволяє забезпечити якісну працю персоналу за рахунок якісного менеджменту на всіх рівнях управління;

4) планування якості дозволяє за рахунок впровадження сучасних систем менеджменту якості забезпечити найбільш повне задоволення запитів споживачів;

5) екологічний менеджмент дозволяє не тільки задовольнити потреби споживачів, а й забезпечити екологічно чистий виробничий процес та виробництво екологічно чистої продукції;

6) соціальний менеджмент спрямований не тільки на те, щоб продукт і його виробництво були екологічно чистими, а й соціально безпечними.

Сучасна організація, займаючись управлінням якістю продукції або наданням послуг, може використовувати методи, характерні в тій чи іншій мірі для всіх поверхів вежі якості.

#### АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ

1. Добудувати відсутні поверхи вежі якості стосовно послуг туризму на основі залучення додаткових літературних джерел.

#### *Рекомендована література:*

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.
3. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть. М.: Экмос, 2006.
4. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. М.: Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001.
5. Философские и социальные аспекты качества: учебное пособие / Б.С. Алешин, Л.Н. Александровская, В.И. Круглов, А.М. Шолом. М.: Логос, 2004.

### **Практична робота № 5**

#### **Оцінка ефективності системи менеджменту якості**

**Завдання 1.** Оцініть ефективність діючої системи менеджменту якості туристичної організації з використанням спрощеного методу.

#### ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ

При проведенні самооцінки часто не потрібно детальний і докладний аналіз діяльності організації на основі всієї численної сукупності критеріїв, застосовуваних для оцінки претендентів премії по якості. Тому сам процес самооцінки бажано зробити досить простим. Головне, щоб була збережена модель оцінки.

Метод самооцінки, розроблений в BNFL, отримав назву методу матриці поліпшень справ (ВІМ). Метод заснований на спрощених і суттєво скорочених за кількістю критеріїв, які в сукупності відображають діяльність організації в сфері якості, близьку до критеріїв національних премій з якості (Британської, Європейської, премії СНД), і враховує використання на оцінюваних організаціях принципів TQM .

В основу методу ВІМ покладено модель оцінки, яка базується на використанні сукупності наступних дев'яти критеріїв, кожен з яких має власну вагу, наведений в дужках.

1. Керівництво (10). Як вища ланка і всі керівники беруть участь і керують процесом змін у фірмі з метою досягнення визнання її організацією високої якості?

2. Політика та стратегія (8). Як політика і стратегія фірми відображають зобов'язання і направляють рух в сторону безперервного удосконалення?

3. Управління людьми (9). Наскільки фірма реалізує потенціал своїх працівників для безперервного поліпшення діяльності фірми?

4. Ресурси (9). Наскільки ефективно використовуються ресурси для підтримки політики і стратегії фірми?

5. Процеси (14). Як виявляються, аналізуються та переглядаються ключові виробничі процеси з метою забезпечення безперервного поліпшення?

6. Задоволення замовників (20). Яка оцінка замовників наданій ним продукції або наданих послуг?

7 . Задоволення персоналу (9). Яка оцінка діяльності фірми самими співробітниками ?

8. Вплив на суспільство (6). Яка думка про фірму в суспільстві з точки зору її впливу на якість життя, навколишнє середовище, збереження глобальних ресурсів?

9. Результати бізнесу (15). Як співвідносяться результати діяльності фірми з планами?

Перші п'ять критеріїв складають групу, що характеризує можливості підприємства, останні чотири допомагають оцінити результати його діяльності. Сума вагомості всіх критеріїв становить 100. Загальна оцінка за цією моделлю складається з суми оцінки кожного критерію в балах і вагомості цього критерію. Таким чином, якщо здобувач, наприклад, по кожному з критеріїв отримує 10 балів, то сума всіх зважених критеріїв становитиме максимальне число, рівне 1000 балам. Для кожного з дев'яти критеріїв використовується ряд з 10 показників і спеціальна система їх оцінки. Повний перелік усіх 90 показників наведений у роботі А.В. Качалова (1997). Кожен показник легко сприймається спеціалістами і без особливої складності оцінюється для конкретної організації. Оцінка кожного показника будується на основі наступних чотирьох принципів:

1) не вжито ніяких дій з розробки або впровадження плану заходів, пов'язаних з реалізацією даного показника ( 0,00) ;

2 ) розроблено метод розв'язання задачі та розпочато реалізацію. Метод документально оформлений, перевірений і затверджений, а докази впровадження доступні. Є певні докази, що завдяки методу досягнутий бажаний ефект - 0,25;

3) метод впроваджений приблизно в половині підрозділів. Метод повинен впроваджуватися на системній основі, поліпшення спостерігаються за результатами періодичного аналізу. Застосування методу принесло успіх. Негативні тенденції при цьому виявлені і зрозумілі - 0,50 ;

4 ) існують докази, що метод повністю впроваджений у всіх підрозділах. Метод затверджений, постійно аналізується його застосування, він став складовою частиною регулярної діяльності. Метод приніс успіх і прирівнюється до підходів першокласних організацій - 1,00 .

У BNFL не обмежувалися просто розробкою методу, а зробили необхідні заходи щодо його поширення та практичного використання безліччю організацій на різних рівнях управління організацією .

#### АЛГОРИТМ ВИКОНАННЯ

1. Провести розрахунки заходів досягнення поставленої мети туристичною організацією.

***Рекомендована література:***

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.

3. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества // Стандарты и качество. 1997. №5. С.47-53.

4. Ползунов Н.Н., Краев В.Н. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект; Трикста, 2006.

## 7. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

*Самостійна робота* є основним засобом засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача. Зміст самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» визначається типовою навчальною програмою дисципліни та методичними рекомендаціями викладача.

Самостійна робота студента з предмету «Менеджмент якості туристичного обслуговування» передбачає:

- опрацювання та конспектування додаткової літератури, рекомендованої викладачем під час викладу лекцій;
- підготовку термінологічного словника з базовими категоріями та поняттями;
- самостійний пошук інформації в бібліотеках та в мережі Інтернет для підготовки до практичних занять.

## **8. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

1. Підсумковий контроль проводиться за навчальним матеріалом, визначеним робочою навчальною програмою дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» в повному обсязі за навчальний рік.

2. До підсумкового контролю з навчальної дисципліни лектор (кафедра) не допускає студента, який не виконав усіх обов'язкових робіт, передбачених робочою навчальною програмою.

3. Екзамен з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» не обов'язковий для студента, який склав усі модульні контролю, передбачені навчальною програмою та за їх результатами атестований оцінками «достатньо», «задовільно», «добре», «дуже добре», «відмінно».

4. Ліквідацію академічної заборгованості перед комісією студенти можуть скласти відповідно до розкладу ліквідації академічної заборгованості.

5. Екзамен проводиться для всієї групи, час підготовки до відповіді – 30-40 хв. Оголошення результатів відбувається відразу.

6. При порушенні студентом дисципліни під час проведення екзамену (списування, підказка, підміна завдання тощо) викладач усуває його від складання екзамену, виставляє йому нуль балів і державну семестрову оцінку «незадовільно».

7. Студент, який на заліку одержав незадовільну оцінку і не підлягає умовам відрядження з університету, або не складав його з якихось причин, складає залік перед комісією.

Комісія створюється завідувачем кафедри. Вона оцінює знання студента у 100-бальній системі та переводить її у державну семестрову оцінку. Залікова оцінка, виставлена комісією, є остаточною.

## 9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Оцінювання навчальних досягнень студента здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в УжНУ» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 року).

Після виконання змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи (комбіновані завдання: тестові та відкриті питання). Оцінювання навчальних досягнень та практичних навичок студентів здійснюються за 100-бальною системою.

Студент, який в результаті поточного оцінювання або підсумкового контролю за модулем отримав більше 60 балів, має право не складати залік з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він (вона) має складати залік.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення він (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Студент, який в результаті підсумкового оцінювання за модулем отримав менше 60 балів зобов'язаний складати залік з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

Методи контролю включають:

**Оцінювання** здійснюється за трьома складовими:



- контроль за виконання модульних завдань (письмові роботи);
- контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру (практичні заняття);
- контроль індивідуальної (самостійної) роботи.

**Оцінювання модульних завдань.** Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 1 до 60 балів.

**Оцінювання індивідуальної (самостійної) роботи** здійснюється у межах 40 балів:

40 – за самостійне опрацювання визначених тем (в індивідуальному порядку); за підготовку рефератів, есе за темою.

## **10. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ**

1. Вплив якості продукції та послуг на основні сфери діяльності держави.
2. Актуальність проблеми якості для туристичних організацій.
3. Основні поняття та визначення в галузі управління якістю.
4. Еволюція підходів до визначення поняття «якість».
5. Класифікація послуг і організацій.
6. Особливості туристичних послуг як об'єкта управління якістю.
7. Туристичний продукт і його структура.
8. Система обслуговування туристів. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
9. Представлення послуги у вигляді процесу.
10. Показники оцінки та характеристики якості послуг, обслуговування, організацій.
11. Класифікація методів управління якістю.
12. Методи управління персоналом в цілях досягнення необхідної якості обслуговування.
13. Вимірювання показників якості та конкурентоспроможності послуг.
14. Оцінка якості системи обслуговування.
15. Оцінка і прогнозування рівня конкурентоспроможності послуг і організацій.
16. Інструменти управління (планування) якості та аналізу процесу постійного вдосконалення.
17. Розгортання функцій якості (QFD) і концепція «будинку якості».
18. Інструменти аналізу процесу постійного вдосконалення.
19. Забезпечення контролю якості і безпеки в галузі туризму.
20. Необхідність створення інформаційної системи та інформаційної бази аналізу та управління якістю.
21. Поняття «якість послуг» та «задоволеність споживачів».

22. Переваги, які отримує організація при забезпеченні задоволеності споживачів якістю послуг.
23. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національний індекс задоволеності споживачів.
24. Етапи розвитку управління якістю.
25. Основні елементи нової системи управління якістю.
26. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
27. Визначення складу процесів організацій. Пріоритетні бізнес-процеси та їх ефективне виконання.
28. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
29. Принципи менеджменту якості.
30. Модель системи менеджменту якості, в основу якої покладено процес.
31. Управлінська діяльність керівництва. Менеджмент ресурсів.
32. Життєвий цикл продукції та послуг.
33. Моніторинг, вимірювання, аналіз та поліпшення якості. Керівництво щодо поліпшення діяльності (ДСТУ ISO 9004-2001).
34. Аудит систем менеджменту якості.
35. Створення системи менеджменту якості, забезпечення її функціонування і вдосконалення.
36. Подолання труднощів, пов'язаних з практичною реалізацією процесного підходу відповідно до вимог ДСТУ ISO 2001-2008.
37. Концепція загального управління якістю (TQM).
38. Концепція «Шість сигм».
39. Концепція кайдзен.
40. Сутність та особливості інтегрованих систем менеджменту якості.
41. Система екологічного менеджменту (управління охороною навколишнього середовища).

42. Система менеджменту професійної безпеки та здоров'я, управління соціальною відповідальністю. Система менеджменту на основі принципів НАССР.
43. Оцінка відповідності (сертифікація, класифікація).
44. Сертифікація послуг туризму.
45. Сертифікація систем менеджменту якості.
46. Проблеми, пов'язані з оцінкою ефективності систем менеджменту якості.
47. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань.
48. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості.
49. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості.
50. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.

## 11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна література:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.
3. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. М.: Советский спорт, 2008.

### Додаткова література:

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 34 с.
3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001». - Ют Держстандарт України, 2001. – 26 с.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.

9. Бенделл Тони. Модернизация методики "Шесть сигм" - ориентация на потребителя / Тони Бенделл, Тед Марра, Джонатан Сиверанс // Европейское качество. – 2001. – № 5. – С. 121-126.
10. Бодди Девид. "Основы управления качеством" / Девид Бодди. – Санкт-Петербург: Питер, 1999 год.
11. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина. М.: Радио и связь, 1999.
12. Голубков Е.П. Основы маркетинга. М.: Финпресс, 2003.
13. Эванс Дж. Р. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент организации». М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
14. Кабушкин Н. И. Относительное качество / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн. : Новое знание, 2001. – 216 с.
15. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества // Стандарты и качество, 1997. – №5. – С.47-53.
16. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть. М.: Экмос, 2006.
17. Майдебуря Е. В. Маркетинг услуг / Е. В. Майдебуря. – Київ: ВІРА-Р, 2001.
18. Миронюк Г. Державна політика в сфері якості / Г. Миронюк // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4. – С. 32-34.
19. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: учебник. М.: Финансы и статистика, 2000.
20. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. - К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
21. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. М.: Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001.
22. Ползунов Н.Н., Краев В.Н. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект; Трикста, 2006.

- 23.Ребрин Ю.И. Управление качеством : учебное пособие / Ю.И. Ребрин. – М : Издательство ТРТУ, 2004.
- 24.Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2006. – 234 с.
- 25.Томпсон-мл. Артур. А., Стрикленд Ш А.Дж. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа. М.: Издательский дом «Вильямс», 2003.
- 26.Управление качеством / Под редакцией д.э.н. Ильенковой С.Д. – М., «Банки и биржи». ЮНИТИ, 1998.
- 27.Философские и социальные аспекты качества: учебное пособие / Б.С. Алешин, Л.Н. Александровская, В.И. Круглов, А.М. Шолом. М.: Логос, 2004.
28. Хойер Р. Что такое качество? / Роберт Хойер, Брук Хойер. // Стандарты и качество. – 2002 г. – №3. – С. 97–102.
- 29.Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2007. – 457 с.

## 12. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно	не зараховано
0-34	<b>F</b>	незадовільно	не зараховано

### РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Поточне тестування та самостійна робота													Модульна робота	Поточне оцінювання, самостійна, індивідуальна робота	Сума
Змістовий модуль №1						Змістовий модуль №2									
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Індив. завдання	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Індив. завдання	60/ 60	40/ 40	100
9	9	9	9	9	15	9	9	9	9	9	9	4			