МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА СЕРВІСУ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент якості туристичного обслуговування»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Напрям підготовки: 242 – «Туризм»

для студентів V,VI курсу / 10,12 семестр /
факультету туризму та міжнародних комунікацій

Ужгород-2017

УДК : 338.486.(076)
ББК : У.433.я73
С41

Методичні рекомендації з дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» для студентів галузі знань 24 – «Сфера обслуговування», напряму підготовки 242 – «Туризм» . – Ужгород 2017. – 40с.

Розробник: к.е.н., ст. викладач кафедри туристичної інфраструктури та сервісу Січка І.І.

Методичні рекомендації схвалено на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та сервісу
Протокол від 2017 року №

Завідувач кафедри _____ проф. Корсак Р.В.

Схвалено на засіданні науково-методичної комісії факультету туризму та міжнародних комунікацій

Протокол від 2017 року №

Рецензенти:

Корсак Роман Володимирович – д. іст. н. , професор, завідувач кафедри туристичної інфраструктури та сервісу;

Кіш Галина Вікторівна - к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та сервісу **.**

.

ЗМІСТ

1. Опис навчальної дисципліни……. 4
2. Тематичний план навчальної дисципліни…… 5
3. Мета та завдання навчальної дисципліни…… 6
4. Зміст програми навчальної дисципліни…… 7
5. Плани лекційних занять……. 11
6. Плани практичних занять……... 14
7. Завдання для самостійної роботи…….. 25
8. Завдання для контролю навчальних досягнень студентів…….. 29
9. Рекомендована література…….. 35
10. Шкала оцінювання навчальних досягень студентів…… 39

1.ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Курс:
підготовка
бакалаврів</td><td rowspan="2">Галузь знань,
напрям /
спеціальність, освітньо-
кваліфікаційний рівень</td><td colspan="2">Характеристика
навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма
навчання</td><td>заочна
форма
навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="14">Кількість кредитів,
відповідних ECTS:
4.5

Модулів: 2

Змістових модулів:
2

Загальна кількість
годин: 135 год.

Тижневих годин:
3 год.</td><td rowspan="14">Галузь знань: 24 – Сфера
обслуговування

Напрям підготовки:
242 – «Туризм»

Освітньо-кваліфікаційний рівень:
«магістр»</td><td colspan="2">Нормативна</td></tr>
<tr><td colspan="2">Рік підготовки</td></tr>
<tr><td>5-й</td><td>6-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>10-й</td><td>12-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td>22 год.</td><td>14 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні</td></tr>
<tr><td>26 год.</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>87 год.</td><td>121 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю:
екзамен</td></tr>
</table>

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Менеджмент якості туристичного обслуговування»

№	ТЕМА	Денна форма			Заочна форма		
		лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль № 1.							
1.	Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг.	2	2	8	2		11
2.	Еволюція підходів до управління якістю послуг.	2	2	7			11
3.	Концепції управління якістю.	2	2	8	2		11
4.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2	2	8	2		11
5.	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	2	2	8	2		11
6.	Методи оцінки якості в туризмі.	2	2	8			11
7.	Модульна контрольна робота № 1		2				
	Змістовий модуль № 2.						
8.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг.Міжнародна система стандартизації.	2	2	8	2		11
9.	Система сертифікації туристичних послуг.	2	2	8			11
10.	Ліцензування підприємств в сфері туризму.	2	2	8			11
11.	Управління витратами на якість туристичних послуг.	2	2	8	2		11
12.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2	2	8	2		11
13.	Модульна контрольна робота № 2		2				
ВСЬОГО		**22**	**26**	**87**	**14**		**121**

3.МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання навчальної дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію менеджменту якості на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних вмінь і навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, відповідних впливу підприємницького середовища.

Завданнями навчальної дисципліни є:

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

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 ;
- методологію перевірки систем менеджменту якості;
- передовий досвід в управлінні якістю продукції і в розвитку систем менеджменту якості;
- підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.

Студент повинен вміти:

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

4. ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль №1.

Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг.

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

Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю послуг.

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та закордоном. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП), бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗПВ (якість, надійність ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ) наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна систем: управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищенню ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об’єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ПГІ). Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Концепції управління якістю.

Концепція управління якістю – TQM. Комплексний підхід до якості. Види стратегій якості. Фундаментальні принципи. Сутність і значення комплексного управління якістю. Роль корпоративної культури. Структура управління якістю. Зміни у підходах до якості. Склад та структура елементів концепції.

Піраміда TQM. Основні принципи комплексного управління. Лідерство у якості. Способи підвищення здібностей працівника. Прийняття рішень на підставі фактів. Визначення витрат якості. Постійне вдосконалення. Результати постійного вдосконалення.

Тема4. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Тема5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 6. Методи оцінки якості в туризмі.

Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг. Основні параметри якості споживчої цінності туристичних послуг. Технічна, функціональна та етична цінність. Етапи визначення рівня якості. Основні способи вимірювання якості послуги.

Основні критерії оцінки якості туристичних послуг. Витрати низької якості.

Методи виміру якості туристичних послуг. Метод SERVQUAL та SERVPERF. Метод критичних інцидентів. Метод «таємного покупця». Метод SMART та ін.

Змістовий модуль №2.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Міжнародна система стандартизації.

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

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

Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів. Види стандартів.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація зі стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії IS0 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг.

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг.

Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов’язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму.

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

Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг.

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

Узагальнена класифікація витрат на якість туристичних послуг: за призначенням; за економічним характером витрат; за методом визначення; за можливістю обліку; за можливістю оцінки; за структурою; за видами обліку; за відношенням до виробничо-експлуатаційного процесу та ін.

Склад витрат на забезпечення якості туристичних послуг.

Тема 11. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості. Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг.

Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

5. ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль №1.
Теоретичні основи менеджменту якості туристичного обслуговування.

Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг.

1. Основні визначення та поняття категорії якості.
2. Японська та американська моделі структурних категорій якості обслуговування.
3. Характеристики послуг у сфері туризму.
4. Ринкові аспекти якості туристичних послуг.
5. Процес формування якості послуг туристичних підприємств.
6. Нормативно – правове забезпечення управління якістю в туризмі.
7. Петля якості послуги.
8. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
9. Формування підходів до розуміння категорії якість.

Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю послуг.

1. Еволюція концепцій управління якістю.
2. Зарубіжний досвід розвитку управління якістю послуг.
3. Вітчизняний досвід розвитку управління якістю послуг.
4. Японський, американський та європейський підходи до вирішення проблем якості.

Тема 3.Концепції управління якістю .

1. Концепція управління якістю – TQM.
2. Сутність і значення комплексного управління якістю.
3. Піраміда TQM.
4. Концепція «Шість сигм».
5. Концепція постійного поліпшення (KAIZEN).

Тема4.Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

1. Значення послуг у системі якості.
2. Поняття про систему якості послуг.
3. Структура , функції і завдання системи якості послуг.
4. Порядок та етапи розробки системи якості.

Тема5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

1. Суть, структура та особливості механізму управління якістю туристичного обслуговування.
2. Мета , принципи та функції механізму управління якістю туристичного обслуговування.
3. Зміст та етапи процесу управління якістю туристичних послуг.

4. Методи та форми управління якістю туристичного обслуговування.

Тема 6. Методи оцінки якості в туризмі.

1. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.
2. Методи виміру якості туристичних послуг.
3. Метод SERVQUAL та SERVPERF.
4. Метод критичних інцидентів.
5. Метод «таємного покупця».
6. Метод SMART.

Змістовий модуль №2.

Сертифікація та стандартизація послуг. Ефективність менеджменту якості туристичного обслуговування.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Міжнародна система стандартизації.

1. Основні поняття з сертифікації.
2. Поняття національної системи стандартизації.
3. Методи стандартизації .Поняття та види спеціалізації.
4. Категорії та види стандартів.
5. Діяльність міжнародних та європейських організацій зі стандартизації.
6. Міжнародні стандарти серії ISO 9000.
7. Розвиток міжнародної стандартизації систем якості.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг.

1. Основні принципи системи сертифікації.
2. Суть сертифіката та знака відповідності.
3. Структура системи УкрСЕПРО.
4. Об’єкти та суб’єкти сертифікації туристичних послуг.
5. Порядок проведення сертифікації суб’єктів туризму.

Тема9.Ліцензування підприємств в сфері туризму.

1. Поняття ліцензування господарської діяльності.
2. Процедура ліцензування суб’єктів туристичної діяльності.
3. Основні ліцензійні вимоги.
4. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання.

Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг.

1. Загальна класифікація витрат на якість.
2. Витрати відповідності та невідповідності.
3. Підходи щодо управління витратами на якість.
4. Методи аналізу витрат на якість.

Тема 11. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

1. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг.
2. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.
3. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг.

6. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль №1.

Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг.

1. Японська та американська моделі структурних категорій якості обслуговування.
2. Характеристики послуг у сфері туризму.
3. Ринкові аспекти якості туристичних послуг.
4. Процес формування якості послуг туристичних підприємств.
5. Нормативно – правове забезпечення управління якістю в туризмі.
6. Петля якості послуги.
7. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
8. Формування підходів до розуміння категорії якість.

Реферат,есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте поняття категорії якості з позиції філософії.
2. Назвіть перших дослідників категорії якості.
3. Охарактеризуйте послуги у сфері туризму.
4. Які структурні категорії якості обслуговування виділяють японські фахівці ?
5. Які структурні категорії якості обслуговування виділяють американські фахівці ?
6. Охарактеризуйте основні види туристичних послуг.
7. Опишіть процес формування якості послуг туристичного підприємства.
8. Які правові акти належать до нормативно-правового забезпечення управління якістю на підприємстві ?
9. Назвіть обов'язкові вимоги державних стандартів України.
10. З яких елементів складається петля якості послуги ?
11. Що таке процесний підхід ?

Рекомендована література.

1. 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.
2. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
4. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
5. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю послуг.

1. Еволюція концепцій управління якістю.
2. Зарубіжний досвід розвитку управління якістю послуг.
3. Вітчизняний досвід розвитку управління якістю послуг.
4. Японський підхід до вирішення проблем якості.
5. Американський підхід до вирішення проблем якості.
6. Європейський підхід до вирішення проблем якості.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте систему Тейлора.
2. Що таке статистичне управління якістю ?
3. Назвіть головні завдання тотального контролю якості.
4. Опишіть основні положення робіт зарубіжних фахівців у сфері якості.
5. Які етапи пройшов вітчизняний менеджмент якості ?
6. Назвіть особливості японського досвіду в області управління якістю.
7. Назвіть особливості американського підходу до управління якістю.
8. Назвіть особливості європейського підходу в рішенні проблем якості.

Рекомендована література.

1. 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.
2. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
4. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
5. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

Тема 3. Концепції управління якістю.

1. Основоположники концепцій управління якістю.
2. Класичні методи менеджменту якості.
3. Статистичні методи управління якістю.
4. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act).
5. Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана.
6. Методи Г.Тагуті. Тріада Дж.Джурана.
7. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT).
8. Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR).
9. Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості».
10. Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN).

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Назвіть основоположників концепцій управління якістю.
2. Які класичні методи менеджменту якості ви знаєте ?
3. Назвіть фундаментальні принципи концепції комплексного управління якості.
4. З яких основних елементів складається циклічна модель управління якістю ?
5. Опишіть концепцію постійного поліпшення якості Дж.Джурана.
6. Що таке тріада Дж.Джурана ?
7. Охарактеризуйте концепцію «Точно в строк».
8. Що таке реінжиніринг бізнес-процесів ?
9. Як перекладається українською Quality Function Development ?
10. У чому полягає концепція «Шість сигм» ?
11. У чому полягає концепція постійного поліпшення (KAIZEN) ?

Рекомендована література.

1. 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.
2. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
4. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
5. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

Тема 4.Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

1. Поняття системи управління якістю туристичних послуг.
2. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг.
3. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг.
4. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
5. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Назвіть обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання.
2. Що таке система якості ?
3. Які принципи формують основу системи загального управління якістю ?
4. Опишіть структуру системи якості послуг.

5. Охарактеризуйте основні елементи системи управління якістю туристичних послуг.
6. Назвіть ключові аспекти системи якості послуг.
7. Які вимоги висувають до побудови систем управління якістю послуг?
8. Який порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії ?
9. Які документи входять до складу документації на систему управління якістю?

Рекомендована література.

1. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
2. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
3. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчаков, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
4. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. - М.: Виктория плюс, 2002. - 256 с.
5. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. - № 1. - С. 51-54.

Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

1.Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії.

2.Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.

3.Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний.

4.Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг.

5.Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг.

6.Сутність та види методів управління якістю послуг.

7.Техніка та технологія управління якістю.

8.Людина в системі управління якістю туристичних послуг.

9.Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Що являє собою механізм управління якістю послуг ?
2. З яких основних елементів складається механізм управління якістю послуг?

3. З яких позицій аналізують сутність функцій механізму управління якістю послуг ?
4. Які види механізму управління якістю послуг ви знаєте ?
5. Опишіть основні підходи до визначення процесу управління якістю послуг.
6. З яких основних етапів складається процес управління якістю послуг ?
7. Назвіть принципи управління якістю туристичних послуг.
8. Назвіть основні процеси із забезпечення якості туристичних послуг, що виконуються на етапі маркетингу.
9. Які види методів управління якістю послуг ви знаєте ?

Рекомендована література.

1. Системи управління якістю вимоги. - К.: Держстандарт України, 2001. - 23с.
2. Системи управління якістю, основні положення та словник. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
3. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. - К. Держстандарт України, 2001. - 44 с.
4. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами КО серії 9000): разработка, сертификация, внедрение и дальнейшее развитие. - СПб. - Бизнес- пресса, 2000. -335 с.
5. Управление эффективностью и качеством /Под ред. И. Прокопенко, К. Порта. - VI. Дело, 2001. - 800 с.
6. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. -М. Ось-89,2002.-380с.
7. Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрябина Н.И. Основы управления качеством. - К. МАУП, 2000. - 196 с.
8. Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях. - М. Экономика, 1990. - 272 с.

Тема 6.Методи оцінки якості в туризмі.

1. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.
2. Методи виміру якості туристичних послуг.
3. Метод SERVQUAL та SERVPERF.
4. Метод критичних інцидентів.
5. Метод «таємного покупця».
6. Метод SMART.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Назвіть критерії, якими на практиці користуються покупці для оцінки якості туристичних послуг.
2. Які методи застосовують туристичні підприємства для вимірювання ступеня задоволення клієнтів ?
3. Визначте якісні вимоги до певних груп туристичних підприємств.
4. Розкрийте суть методу SERVQUAL .

5. У чому полягає сутність методу критичних інцидентів ?
6. Назвіть позитивні сторони визначення якості методом «таємного покупця».
7. У чому полягає сутність методу SMART ?

Рекомендована 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. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
5. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
6. 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.
7. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі [текст] : підручник./ Н.Є. Кудла – К. К 88 : «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
9. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
10. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
11. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

Змістовий модуль №2.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Міжнародна система стандартизації.

1. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні.
2. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
3. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
4. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості.
5. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту.
6. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям.

7. Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність.
8. Стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.
9. Міжнародна організація із стандартизації ISO.
10. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.
11. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації.
12. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.
13. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.
14. Загальні вимоги до стандартів.
15. Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Дайте визначення поняттю « сертифікація».
2. Назвіть об'єкти та предмет сертифікації.
3. Дайте коротку характеристику сімейства стандартів ISO 9000.
4. Які завдання та мета сертифікації ?
5. Вимоги яких стандартів покладені в основу систем менеджменту ?
6. Яка сфера застосування міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000 ?
7. Яка мета та завдання міжнародної організації зі стандартизації ISO ?
8. Назвіть методичні принципи комплексної стандартизації.
9. Які органи і служби стандартизації діють в Україні в галузі туризму ?
10. Який порядок розробки стандартів ?
11. Назвіть загальні вимоги до стандартів.
12. Які види стандартів ви знаєте ?

Рекомендована література.

1. Боженко Л.І., Гутта О.Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. - Л. Афіша, 2001.- 176 с.
2. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством - М: Изд-во Рос. ун-та Дружбы народов, 2004. - 200 с.
3. Гиссин В.И. Управление качеством. - Ростов на Дону, 2003. - 396 с.
4. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
5. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.
6. 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.

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг.

1. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.
2. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.
3. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи.
4. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.
5. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії.
6. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.
7. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Проаналізуйте основні принципи системи сертифікації.
2. Який розподіл відповідальності в системі сертифікації ?
3. Опишіть структуру системи УкрСЕПРО.
4. Які вимоги висуваються до органів сертифікації ?
5. Який порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії?
6. Назвіть об'єкти сертифікації туристичних послуг.
7. Які готельні послуги підлягають обов'язковій сертифікації ?

Рекомендована література.

1. Боженко Л.І., Гутта О.Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. - Л. Афіша, 2001.- 176 с.
2. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством - М: Изд-во Рос. ун-та Дружбы народов, 2004. - 200 с.
3. Гиссин В.И. Управление качеством. - Ростов на Дону, 2003. - 396 с.
4. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
5. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.

Тема9.Ліцензування підприємств в сфері туризму.

1. Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.
2. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.
3. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.

4. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб.
5. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань.
6. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Назвіть основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.
2. Які основні умови ліцензування підприємств туристичної індустрії ?
3. Які органи і служби ліцензування підприємств діють в Україні ?
4. Які види туристичної діяльності підлягають ліцензуванню ?
5. Який порядок видачі ліцензії ?
6. Який порядок контролю за дотриманням ліцензійних умов діяльності туроператора ?
7. Які умови припинення дії ліцензії ?

Рекомендована література.

1. Галасюк С.С. Проблеми правового забезпечення розвитку туристичної діяльності в Україні / С.С. Галасюк // Розвиток туристичного бізнесу: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. С.41-43.
2. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 01.06.2000 №1174-III. –[Електронний ресурс]. - Режим доступу :http// zakon 1. rada.gov.ua/laws/show/1775-14.
3. Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» від 05.04.2007 № 877- V – [Електронний ресурс].- Режим доступу: http// zakon 4. rada.gov.ua/laws/show/877-16.
4. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324 95-ВР. –[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http// zakon 2. rada.gov.ua/laws/show/324/95-14.

Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг.

1. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.
2. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.
3. Методи аналізу витрат на якість послуг.
4. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю послугами.
5. Підходи щодо управління витратами на якість.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. Які основні етапи формування витрат на управління якістю туристичних послуг ?
2. Як класифікуються витрати на управління якістю в туризмі ?
3. Які види витрат на управління якістю туристичних послуг ви знаєте?

4. Назвіть методи аналізу витрат на якість послуг.
5. На які групи поділяються витрати на якість ?
6. Які є основні підходи щодо управління витрат на якість ?

Рекомендована 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. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
5. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
6. 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.
7. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
9. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

Тема 11. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

1. Особливості оцінки ефективності систем менеджменту якості.
2. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань.
3. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості.
4. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості.
5. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.

Реферат, есе, усна відповідь.

Питання для обговорення:

1. На основі яких критеріїв має визначатися ефективність управління якістю послуг ?
2. Які показники оцінювання рівня якості послуг ви знаєте ?
3. Які методи вимірювання якості послуг використовують в туризмі ?

4. Якими способами можна оцінити ефективність системи якості в сфері гостинності ?
5. Як здійснюється оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань ?
6. Як здійснюється оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості ?

Рекомендована література.

1. 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.
2. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002. – 256 с.
3. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
4. 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.
5. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334с.
6. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.

7. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ 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 «Менеджмент якості туристичного обслуговування» 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.

Індивідуальні завдання включають такі види роботи:

- написання реферату, есе за темою

Тематика для індивідуальних завдань

1. Японська та американська моделі структурних категорій якості обслуговування.
2. Характеристики послуг у сфері туризму.
3. Ринкові аспекти якості туристичних послуг.
4. Процес формування якості послуг туристичних підприємств.
5. Нормативно – правове забезпечення управління якістю в туризмі.
6. Петля якості послуги.
7. Сутність системного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
8. Формування підходів до розуміння категорії якість.
9. Еволюція концепцій управління якістю.
10. Зарубіжний досвід розвитку управління якістю послуг.
11. Вітчизняний досвід розвитку управління якістю послуг.
12. Європейський підхід до вирішення проблем якості.
13. Американський підхід до вирішення проблем якості.
14. Японський підхід до вирішення проблем якості.
15. Основоположники концепцій управління якістю.
16. Класичні методи менеджменту якості.
17. Статистичні методи управління якістю.
18. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act).
19. Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана.
20. Методи Г.Тагуті. Тріада Дж.Джурана.
21. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT).
22. Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR).
23. Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості».
24. Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN).
25. Поняття системи управління якістю туристичних послуг.
26. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг.

27. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг.
28. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
29. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.
30. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії.
31. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.
32. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний.
33. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг.
34. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг.
35. Сутність та види методів управління якістю послуг.
36. Техніка та технологія управління якістю.
37. Людина в системі управління якістю туристичних послуг.
38. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.
39. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
40. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
41. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туристичної галузі.
42. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
43. Національні індекси задоволеності споживачів.
44. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні.
45. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.
46. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.
47. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
48. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості.
49. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту.
50. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям.
51. Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність.
52. Стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.
53. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації.
54. Міжнародна організація із стандартизації ISO.
55. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

56. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.
57. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації.
58. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.
59. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.
60. Загальні вимоги до стандартів.
61. Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.
62. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.
63. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.
64. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи.
65. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.
66. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії.
67. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.
68. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.
69. Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.
70. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.
71. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
72. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії.
73. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань.
74. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.
75. Менеджмент персоналу туристичного підприємства.
76. Вплив корпоративної культури на якість послуг.
77. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг.
78. Механізм формування мотивації персоналу в системах якості туристичних послуг.
79. Лояльність як мета формування якості в туристичному підприємстві.
80. Специфіка процесу добору працівників туристичного підприємства.
81. Методи визначення якості послуг пов'язаних з обслуговуванням туристичного руху.
82. Система обслуговування у центрах туристичної інформації.
83. Сутність діяльності підприємств туристичного посередництва.
84. Фактори розвитку послуг посередництва й організації та їх функції в туризмі.

85. Маркетингові процеси у системі управління якістю суб'єктів туристичного посередництва.
86. Формування якості послуг туристичного посередництва й організації.
87. Аналіз та оцінка якості послуг у туристичній агенції.
88. Критерії оцінки якості територіального туристичного продукту.
89. Напрями діяльності туристичних інформаційних центрів.
90. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.
91. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.
92. Методи аналізу витрат на якість послуг.
93. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю послугами.
94. Особливості оцінки ефективності систем менеджменту якості.
95. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань.
96. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості.
97. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості.
98. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.
99. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю.
100. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів.
101. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін.
102. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т.д.
103. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях, кемпінгах, туристичних базах і комплексах.
104. Форми та види контролю якості послуг на підприємствах харчування, розміщення, рекреації.

8. ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ

Методика поточного контролю знань студентів з навчальної дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» включає проведення усних відповідей, бліц-опитувань, контрольних робіт та підсумкового контролю у формі іспиту.

Модульна контрольна робота з навчальної дисципліни «Менеджмент якості туристичного обслуговування» передбачає 30 *варіантів завдань з переліку теоретичних питань завдань.* Кожен варіант складається викладачем вибірково з нижче наведеного переліку теоретичних завдань.

Варіант складається з двох теоретичних питань (кожне оцінюється в 25 балів). Максимальна сума отриманих студентом балів таким чином може становити 50 балів.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Модульна контрольна робота №1.

1. Поняття категорії якості.
2. Основні визначення поняття якості.
3. Японська та американська моделі структурних категорій якості обслуговування.
4. Характеристики послуг у сфері туризму.
5. Ринкові аспекти якості туристичних послуг.
6. Процес формування якості послуг туристичних підприємств.
7. Нормативно – правове забезпечення управління якістю в туризмі.
8. Петля якості послуги.
9. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
10. Формування підходів до розуміння категорії якість.
11. Еволюція концепцій управління якістю.
12. Зарубіжний досвід розвитку управління якістю послуг.
13. Вітчизняний досвід розвитку управління якістю послуг.
14. Японський, американський та європейський підходи до вирішення проблем якості.
15. Основоположники концепцій управління якістю.
16. Класичні методи менеджменту якості.
17. Статистичні методи управління якістю.
18. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act).
19. Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана.
20. Методи Г.Тагуті. Тріада Дж.Джурана.
21. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT).
22. Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR).
23. Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості».
24. Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN).
25. Концепція управління якістю – TQM.
26. Сутність і значення комплексного управління якістю.
27. Піраміда TQM.
28. Значення послуг у системі якості.
29. Поняття про систему якості послуг.

30. Структура , функції і завдання системи якості послуг.
31. Порядок та етапи розробки системи якості.
32. Суть, структура та особливості механізму управління якістю туристичного обслуговування.
33. Мета , принципи та функції механізму управління якістю туристичного обслуговування.
34. Зміст та етапи процесу управління якістю туристичних послуг.
35. Методи та форми управління якістю туристичного обслуговування.
36. Суть контролю якості послуги. Внутрішній і зовнішній контроль.
37. Класифікація видів контролю.
38. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.
39. Методи виміру якості туристичних послуг.
40. Метод SERVQUAL та SERVPERF.
41. Метод критичних інцидентів.
42. Метод «таємного покупця».
43. Метод SMART.

Модульна контрольна робота №2.

1. Основні поняття з сертифікації.
2. Поняття національної системи стандартизації.
3. Методи стандартизації .Поняття та види спеціалізації.
4. Категорії та види стандартів.
5. Діяльність міжнародних та європейських організацій зі стандартизації.
6. Значення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
7. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
8. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
9. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості.
10. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту.
11. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям.
12. Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність.
13. Розвиток міжнародної стандартизації систем якості.
14. Основні принципи системи сертифікації.
15. Суть сертифіката та знака відповідності.
16. Структура системи УкрСЕПРО.
17. Об’єкти та суб’єкти сертифікації туристичних послуг.
18. Порядок проведення сертифікації суб’єктів туризму.
19. Поняття ліцензування господарської діяльності.
20. Процедура ліцензування суб’єктів туристичної діяльності.
21. Основні ліцензійні вимоги.
22. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання.

23. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.
24. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.
25. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю послугами.
26. Загальна класифікація витрат на якість.
27. Витрати відповідності та невідповідності.
28. Підходи щодо управління витратами на якість.
29. Методи аналізу витрат на якість.
30. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг.
31. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.
32. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг.
33. Особливості оцінки ефективності систем менеджменту якості.
34. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань.
35. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості.
36. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості.
37. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.

ЗРАЗОК ВАРІАНТА МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант №

1. Нормативно-правове забезпечення управління якістю в туризмі.
2. Класифікація видів контролю.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Поняття категорії якості.
2. Основні визначення поняття якості.
3. Японська та американська моделі структурних категорій якості обслуговування.
4. Характеристики послуг у сфері туризму.
5. Ринкові аспекти якості туристичних послуг.
6. Процес формування якості послуг туристичних підприємств.
7. Нормативно – правове забезпечення управління якістю в туризмі.
8. Петля якості послуги.
9. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
10. Формування підходів до розуміння категорії якість.
11. Еволюція концепцій управління якістю.
12. Зарубіжний досвід розвитку управління якістю послуг.
13. Вітчизняний досвід розвитку управління якістю послуг.
14. Японський, американський та європейський підходи до вирішення проблем якості.
15. Основоположники концепцій управління якістю.
16. Класичні методи менеджменту якості.
17. Статистичні методи управління якістю.
18. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act).
19. Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана.
20. Методи Г.Тагуті. Тріада Дж.Джурана.
21. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT).
22. Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR).
23. Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості».
24. Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN).
25. Концепція управління якістю – TQM.
26. Сутність і значення комплексного управління якістю.
27. Піраміда TQM.
28. Значення послуг у системі якості.
29. Поняття про систему якості послуг.
30. Структура , функції і завдання системи якості послуг.
31. Порядок та етапи розробки системи якості.
32. Суть, структура та особливості механізму управління якістю туристичного обслуговування.
33. Мета , принципи та функції механізму управління якістю туристичного обслуговування.
34. Зміст та етапи процесу управління якістю туристичних послуг.
35. Методи та форми управління якістю туристичного обслуговування.
36. Суть контролю якості послуги. Внутрішній і зовнішній контроль.
37. Класифікація видів контролю.
38. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.
39. Методи виміру якості туристичних послуг.

40. Метод SERVQUAL та SERVPERF.
41. Метод критичних інцидентів.
42. Метод «таємного покупця».
43. Метод SMART.
44. Основні поняття з сертифікації.
45. Поняття національної системи стандартизації.
46. Методи стандартизації .Поняття та види спеціалізації.
47. Категорії та види стандартів.
48. Діяльність міжнародних та європейських організацій зі стандартизації.
49. Значення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
50. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
51. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
52. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості.
53. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту.
54. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям.
55. Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність.
56. Розвиток міжнародної стандартизації систем якості.
57. Основні принципи системи сертифікації.
58. Суть сертифіката та знака відповідності.
59. Структура системи УкрСЕПРО.
60. Об'єкти та суб'єкти сертифікації туристичних послуг.
61. Порядок проведення сертифікації суб'єктів туризму.
62. Поняття ліцензування господарської діяльності.
63. Процедура ліцензування суб'єктів туристичної діяльності.
64. Основні ліцензійні вимоги.
65. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання.
66. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.
67. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.
68. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю послугами.
69. Загальна класифікація витрат на якість.
70. Витрати відповідності та невідповідності.
71. Підходи щодо управління витратами на якість.
72. Методи аналізу витрат на якість.
73. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг.
74. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.
75. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг.
76. Особливості оцінки ефективності систем менеджменту якості.
77. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань.

78. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості.
79. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості.
80. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

9.1. 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. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
5. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
6. 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.
7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
8. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
9. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

9.2 Допоміжна:

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. 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.
5. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002. – 256 с.
6. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
7. 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.

8. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334с.
9. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое издание, 2000. – 21с.
11. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управляння якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
12. 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.
13. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 255 с.
14. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ. под ред. Р. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787с.
15. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М.: Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
16. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М.: Изд-во стандартов, 1992 – 140 с.
17. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М.: Машиностроение, 1977. – 65с.
18. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак, за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. – К.: КНТЕУ, 2006. – 288 с.
19. Лапидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лапидус; Гос. ун-т управления. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
20. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2001. – 224 с.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
25. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.

26. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
27. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
28. Скрипко Л.Е. Методология оценивания затрат на качество / Л.Е. Скрипко // Методы менеджмента качества. – 2001. – №1. – С. 3-5.
29. 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. – 553с.
30. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
31. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 45.
32. 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.
33. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ISO-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
34. Шанк Дж. К. Стратегическое управление затратами. Новые методы увеличения конкурентоспособности: [пер. с англ.] / Дж. К. Шанк, В. Говиндараджан. – СПб.: ЗАО «Бизнес Микро», 1999. – 288с.
35. 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.
36. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
37. Шоттмиллер Дж. Затраты на качество стимулируют процессы непрерывного совершенствования / Дж. Шоттмиллер // Методы менеджмента качества. – 2003. – №2. – С. 4-9.
38. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. - № 6. – с. 22-25.
39. Akao 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.
40. International Organization for Standartization. Exclusive: «The world needs standards», says Fiat-Chrysler CEO as ISO focuses on auto industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1512
41. Ishikawa K. What is Total Quality Control? The Japanese Way / K. Ishikawa // Englewood Cliffs. – NJ: Prentice-Hall Inc., 1985. – P.44-45.

42. ISO 9004 «Quality management and quality system elements – Guidelines», 1987. – 6 p.
43. ISO Survey 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm
44. 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.
45. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265p.
46. Porter L.J. Quality costing for total quality management / L.J. Porter, P. Rayner // International Journal of Production Economics. – 1992. – № 27 – P. 69-81.
47. Quotes about quality [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/
48. Schneiderman Arthur M. Optimum Quality Costs and Zero Defects: Are They Contradictory Concepts? / A.M. Schneiderman // Quality Progress. – November 1986. – №11. – P.28-31.
49. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2011 // ISO Central Secretariat, 2012. – 11 p.
50. Total Quality Management by Joel E. Ross [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://totalqualitymanagement.wordpress.com /2009/08/27/definition-of-quality/
51. Wafi Adel. QHSE Integrated Management System and ISO 9001, 14001 and 18001 certificates / A. Wafi // HSE EOG Newspaper. – January 2010. – №1. – P. 22.

10. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ

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**	задовільно	
60-63	**E**		
35-59	**FX**	незадовільно	не зараховано
0-34	**F**		

Оцінювання навчальних досягнень студента здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (Затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 503/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсових) 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 іспит 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 іспит.

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 іспит з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час іспиту оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

Методи контролю включають:

Оцінювання здійснюється за трьома складовими:

- контроль 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 50 балів.

Оцінювання роботи на практичних заняттях здійснюється у межах 30 балів.

Оцінювання індивідуальної (самостійної) роботи здійснюється у межах 20 балів:

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

Змістові модулі предмету «Менеджмент якості туристичного обслуговування» оцінюються наступним чином:

Модульна контрольна робота	Оцінка за роботу на практичних заняттях	Самостійна робота студента	Всього
50 балів	30	20	100

Семестрова оцінка є результатом середнього арифметичного балів двох змістових модульних контролів (наприклад, студент за результатами першого модульного контролю набрав 80 балів; за результатами другого модульного контролю отримав 90 балів; семестрова оцінка у подібному випадку виставляється так: (80+90) / 2 = 85 (за шкалою ECTS – «B»; за розширеною національною шкалою – «добре».