

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТА РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

*(для студентів 5 курсу денної форми навчання
спеціальності 7.14010301 «Туризмознавство»)*

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальності 7.14010301 «Туризмознавство») / Харк. нац. ун-т. міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 28 с.

Укладач: Р. С. Ладиженська

Рецензент: Н. М. Влащенко

Затверджено на засіданні кафедри Туризму і готельного господарства
(протокол № 1 від 28.08.2012 р.)

ЗМІСТ

	Стор.
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	5
1.1. Мета, завдання і місце дисципліни.....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	6
1.4. Список рекомендованих джерел.....	6
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни.....	10
2. РОБОЧА ПРОГРАМА.....	11
2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів.....	11
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни.....	12
2.3. Зміст навчальної дисципліни за модулями й темами.....	13
2.4. План лекцій.....	16
2.5. План практичних (семінарських) занять.....	17
2.6. Індивідуальне завдання.....	18
2.7. Самостійна робота студентів.....	19
2.8. Запитання для самоконтролю.....	19
2.9. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів.....	21
2.10. Список літератури.....	24

Міністерство освіти і науки України

СТАНДАРТ ВИЩОЇ ОСВІТИ ХНУМГ ПНД

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Видання офіційне

Освітньо-кваліфікаційний рівень(ні) підготовки спеціаліст

Напрямок(и) 140103 «Туризм»

Спеціальність(ості) 7.14010301 «Туризмознавство»

Статус дисципліни нормативна

Загальна кількість кредитів/годин 2/72

Форма підсумкового контролю екзамен

Стандарт чинний з дати затвердження

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворено, тиражовано та розповсюджено без дозволу Харківського національного університету міського господарства.

© Харківський національний університет міського господарства (ХНУМГ)

Програма розроблена на основі:

ГСВООКХМОНУ напряму підготовки спеціаліста 140103 «Туризм», 2004 р.

ГСВООППМОНУ напряму підготовки спеціаліста 140103 «Туризм», 2004 р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки спеціаліста 1401 «Туризм», 2010 р.

Розробник програми:

Ладиженська Р. С.

Програма ухвалена:

Кафедрою Туризму і готельного господарства

Протокол №7 від 2013 р. Зав кафедрою Писаревський І. М.

Вченою радою факультету менеджменту

Протокол №1 від 2013 р. Декан Писаревський І. М.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Мета, завдання і місце дисципліни

Метою дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;
- моніторинг якості туристичних послуг;
- вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму та впровадження систем якості на підприємствах.

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки спеціалістів

<i>Дисципліни, що передують вивченню даної дисципліни</i>	<i>Дисципліни, вивчення яких спирається на дану дисципліну</i>
1. Організація туризму; 2. Основи маркетингу; 3. Менеджмент туризму.	1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

СПП.1.2. МОДУЛЬ 1 Управління якістю туристичних послуг

(2 кредити / 72 години)

Змістовий модуль 1.1 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму:

Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Вітчизняний та закордонний досвід управління якістю турпослуг.

Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

Змістовий модуль 1.2 Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму:

Організація контролю якості туристичних послуг.

Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг.

Державна система стандартизації.

Система сертифікації туристичних послуг.

Ліцензування підприємств в сфері туризму.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Освітньо-кваліфікаційні вимоги до спеціалістів наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до спеціалістів

<i>Вміння (за рівнями сформованості) та знання</i>	<i>Типові завдання діяльності, в яких використовуються вміння та знання</i>	<i>Виробничі й соціальні функції, до яких відносяться типові завдання діяльності</i>
Проведення перевірки супровідних документів на послуги, які надаються туристам, сертифіката відповідності державної системи сертифікації, посвідчення про якість.	Об'єднання ресурсів і колективної праці для ефективного здійснення функції виробництва послуг розміщення, харчування тощо.	Організаційна
Розробка технічних умов туристичних послуг. Визначення відповідності стандартів та інших документів зі стандартизації, які затверджуються на підприємствах туризму сучасного рівня розвитку країни. Внесення пропозицій щодо перегляду застарілих стандартів, які діють на підприємствах туризму.	Розробка технологічної документації.	Технологічна
Уміння формувати та користуватися банком технічних умов, стандартів тощо, відстежувати зміни у них на основі чого підтримувати високий рівень якості туристичних послуг.	Контроль якості туристичних послуг та готової продукції.	Контрольна
	Оперативний контроль якості надання послуг	

1.4. Список рекомендованих джерел

Основний

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
2. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
3. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.

7. Шаповал М.І. менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457 с.
8. 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.

Додатковий

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.
3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. 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. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
10. 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.
11. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002.–256 с.
12. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
13. 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.
14. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334 с.
15. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
16. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое издание, 2000. – 216 с.

17. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
18. 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.
19. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
20. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 255 с.
21. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ. под ред. Р. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787 с.
22. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М.: Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
23. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М.: Изд-во стандартов, 1992 – 140 с.
24. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М.: Машиностроение, 1977. – 65 с.
25. 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.
26. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
27. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2001. – 224 с.
28. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева – М.: Экономика, 1990.
29. 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.
30. 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.
31. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А. Ф. Ряполов. – М.: Изд-во стандартов, 1989.
32. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л. – К.: Вид. ТК, 1993.
33. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
34. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
35. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и сервис, 2002.

36. Осовська Г.В. Менеджмент організацій (Текст): Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.
37. Портер М. Конкуренція: пер. с англ. / М. Портер. – СПб.: Вільямс, 2003. – 495 с.
38. Пушкар М.Р. Менеджмент: теорія та практика: Підручник для студентів вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н.П. Тарнавська. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Тернопіль: Карт-бланш, 2005. – 486 с.
39. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
40. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.
41. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.З. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
42. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1994.
43. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
44. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация: учеб пособие / В.Н. Спицнадель. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
45. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
46. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 553 с.
47. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
48. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ISO-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
49. 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.
50. Шамаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
51. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. - № 6. – с. 22-25.
52. Henryk fF. Handszuh. Symposium on Tourism Servis / fF. Henruk. - Geneva, 2001.
53. 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.
54. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Мета: вивчення основних положень стандартизації і сертифікації щодо якості туристичних послуг підприємств в сфері туризму.

Предмет: види нормативних документів, основні правила стандартизації і сертифікації в системі УкрСЕПРО.

Змістові модулі: Наукові основи управління якістю послуг; міжнародні стандарти якості; управління якістю послуг в туризмі; законодавча основа якості туристичних послуг. Стандартизація та сертифікація: теоретичні основи стандартизації; державна система стандартизації та сертифікації УкрСЕПРО; законодавча стандартизація, міжнародне співробітництво; підвищення якості надання турпослуг; якість послуг як економічна категорія; сертифікація системи забезпечення якістю.

Аннотация программы учебной дисциплины

Цель: изучение основных положений стандартизации и сертификации относительно качества туристических услуг предприятий сферы туризма.

Предмет: виды нормативных документов, основные правила стандартизации и сертификации в системе УкрСЕПРО.

Содержательные модули: Научные основы управления качеством услуг; международные стандарты качества; система управления качеством в туризме; законодательная основа качества туристских услуг. Стандартизация и сертификация: теоретические основы стандартизации; государственная система стандартизации и сертификации УкрСЕПРО; законодательная стандартизация, международное сотрудничество, повышение качества предоставления туруслуг; качество услуг как экономическая категория; сертификация систем обеспечения качеством.

Annotation to the program of academic discipline

Objective: study of main points of metrology, standardization and certification as to quality of tourist services of the enterprises of the sphere of tourism.

Subject: measuring means, uniformity of measurements, qualimetry, categories and types of documents, the main regulations of standardization and certification in the UkrSEPRO system.

Content modules: scientific fundamentals of quality management services; international quality standards; quality management in tourism; legislative framework of quality of tourism services. Standardization and certification: theory of standardization; state system of standardization and certification UkrSEPRO; legislative standardization, international cooperation; improving the quality of tourism services; quality of services as an economic category; certification of quality assurance systems.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» наведена в табл.2.1.

Таблиця 2.1 – Структура навчальної дисципліни

<i>Характеристика дисципліни: підготовка спеціалістів</i>	<i>Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень</i>	<i>Характеристика навчальної дисципліни</i>
Кількість кредитів відповідних до ECTS – 2 у тому числі: змістових модулів-2; самостійна робота: розрахунково-графічна робота.	Шифр і назва галузі знань: 1401 «Сфера обслуговування»	Нормативна Рік підготовки: 5. Семестр: 9
Кількість годин: усього – 72; за змістовими модулями: модуль 1 – 36 год.; модуль 2 – 36 год.	Код і напрям підготовки: 7.140103 «Туризм», спеціальність 7.14010301 «Туризмознавство»	Лекції: кількість годин – 18. Практичні заняття: кількість годин – 18. Самостійна робота: кількість годин – 36.
	Освітньо-кваліфікаційний рівень: спеціаліст	Вид контролю: іспит

2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» є нормативною дисципліною для підготовки спеціалістів за напрямом 140103 «Туризм», спеціальність 7.14010301 «Туризмознавство».

Перед початком вивчення дисципліни з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти повинні отримати знання і навички з дисципліни «Організація туризму», «Менеджмент туризму».

У результаті вивчення дисципліни студент повинен вміти:

- здійснення оцінки рівня якості туристичних послуг;
- застосування інструментарію управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проведення сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
- розроблення, впровадження та сертифікації систем якості.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки спеціалістів з напрямку 140103 «Туризм», спеціальність 7.14010301 «Туризмознавство».

2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» студент має ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами й методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» об'єднано в один модуль, який містить два змістових модулі, що містять відносно самостійні блоки дисципліни, які логічно пов'язують кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні (семінарські) заняття, самостійна робота студентів. Самостійна робота складається із самостійного вивчення окремих питань та виконання розрахунково-графічної роботи. Структура залікового кредиту дисципліни наведена в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин			
	Лекції	Практичні (семінарські) заняття	Індивідуальна робота	Самостійна робота
СПП.1.2. МОДУЛЬ 1 Управління якістю туристичних послуг				
Змістовий модуль 1.1 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму				
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	1		1	4
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід управління якістю турпослуг.	2	2		4
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	3	3	2	4
Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	2	2	1	2
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2	3		4
Разом годин за змістовим модулем 1.1	10	10	4	18
Змістовий модуль 1.2 Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму				
Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг	2	2	1	4
Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	1		1	4
Тема 8. Державна система стандартизації	1	2		2
Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг	2	2		4
Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму	2	2	2	2
Разом годин за змістовим модулем 1.2	8	8	4	18
Усього годин за модулем 1	18	18	8	36

2.3. Зміст навчальної дисципліни за модулями й темами

СПП.1.2. МОДУЛЬ 1 Управління якістю туристичних послуг Змістовий модуль 1.1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Тема 1. Наукові основи управління якістю послуг

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуг. 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 послуг. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних 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 за кордоном. Становлення сучасної філософії якості

Тема 3. 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.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг 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 туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 5 Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

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.

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 та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірjuвальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.

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.

Змістовий модуль 1.2. Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму

Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методика, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль

залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях, кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах.

Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність та повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організація зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

Становлення стандартизації і сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.

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

Тема 8. Державна система стандартизації

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

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні, на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 9. 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. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕРПО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з

сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації; метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функцій органів і осіб системи сертифікації УкрСЕРПО. Вимоги до органів сертифікації і порядок її акредитації.

Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.

Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно - правові акти, на яких базується ліцензування. У мови 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 оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

2.4. Плани лекцій

Лекція є основною формою проведення аудиторних занять, на яких лектор викладає основні положення дисципліни за темами курсу.

Навчальним планом підготовки з дисципліни «Управління якістю туристських послуг» передбачено 18 лекцій.

План лекційного курсу наведено у табл..2.3.

Лекційний курс рівномірно розподіляється на два змістових модулі.

За першим модулем планується проведення 10 лекційних годин. За другим модулем планується проведення 8 лекційних годин.

По закінченні опрацювання матеріалу дисципліни за кожним змістовим модулем на практичних заняттях проводиться проміжний контроль у формі тестування.

Таблиця 2.3 – План лекційного курсу

<i>№ лекції</i>	<i>Зміст</i>	<i>Кількість годин</i>
СПП.2. МОДУЛЬ 1 "УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ"		18
Змістовий модуль 1.1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		10
1	Тема 1.Наукові основи управління якістю туристичних послуг	1
2	Тема 2.Вітчизняний та закордонний досвід управління якістю туристичних послуг.	2
3	Тема 3.Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	3
4	Тема 4.Механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2
5	Тема 5.Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2
Змістовий модуль 1.2.Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму.		8
1	Тема 6. Організації контролю якості туристичних послуг	2
2	Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг.	1
3	Тема 8. Державна система стандартизації	1
4	Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг	2
5	Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму	2

2.5. Плани практичних (семінарських)занять

Практичне завдання – форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь і навичок виконання певних видів роботи.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або в малих групах (при попередньому поясненні викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи розроблені тури по напрямкам. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти ,і підведення підсумків з виставленням відповідної оцінка залежно від результатів виконаної роботи.

Семінарське заняття – форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентом теоретичних знань, отриманих як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу.

У процесі проведення семінарського заняття організується дискусія з попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів, а також проблемні питання, відповідь на які має бути знайдена при обговоренні.

Слід звернути увагу, що на останньому занятті кожного змістового модуля проводиться тестування, метою якого є перевірка засвоєння знань студентами.

Результати тестування враховують при визначенні оцінки поточного контролю роботи студентів за змістом модулем.

2.6. Індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання передбачає: Систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни і застосування їх при вирішенні конкретних ситуацій, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами.

Навчальним планом передбачено виконання індивідуального розрахунково-графічної роботи (РГР).

При виконанні розрахунково-графічного завдання необхідно:

- розробити план системи заходів щодо забезпечення необхідної якості туристичних послуг;
- забезпечити дотримання економіко-правових вимог якості в процесі надання туристичних послуг;
- спроектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання якісних туристичних послуг;
- розробити якісні послуги й визначити їх соціально-економічну ефективність.

Таблиця 2.4 – План проведення практичних занять

<i>№ заняття</i>	<i>Зміст</i>	<i>Кількість годин</i>
СПП1.2. МОДУЛЬ 1 "УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИ-ЧНИХ ПОСЛУГ"		18
Змістовий модуль 1.1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		8
1	Тема 1. Місце і роль управління якістю в теорії пізнання	1
2	Тема 2. Практика управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	1
3	Тема 3. Комплекс заходів щодо підвищення системи управління якістю послуг в туризмі	2
4	Тема 4. Впровадження міжнародних стандартів якості	2
5	Тема 5. Концепція загального управління якістю послуг Тестування за змістовим модулем 1.1	1
Змістовий модуль 1.2. Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму.		10
1	Тема 6. Визначення коефіцієнта вагомості показників якості складових тура експертним методом	2
2	Тема 7. Організувати процес виробництва туристичних послуг з урахуванням особливостей сезонного попиту на якісні послуги туристичних підприємств	2
3	Тема 8. Порядок і правила сертифікації послуг підприємств в сфері туризму	2
4	Тема 9. Порядок ліцензування підприємств у сфері туризму	2
5	Тема 10. Економічна оцінка роботи з сертифікації послуг підприємств в сфері туризму. Тестування за змістовим модулем 1.2	1

2.7. Самостійна робота студентів

Набуття і закріплення знань з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» неможливо без самостійної роботи студентів. Крім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, з дисципліни передбачено виконання студентами таких видів самостійної роботи:

- 1) вивчення законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів;
- 2) вивчення додаткової літератури з окремих питань курсу;
- 3) підготовка до практичних (семінарських) занять;
- 4) виконання РГЗ;
- 5) підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

При вивченні законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів студенту необхідно вести конспект першоджерел. Контроль за вивченням законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів здійснюють на практичних заняттях при перевірці конспектів першоджерел та при опитуванні на заняттях.

Підготовка до практичних (семінарських) занять, виконання РГЗ здійснюються за вимогами окремих методичних вказівок до практичних занять, виконання РГЗ та самостійної роботи.

Самостійна робота студента за всіма видами контролюється викладачем під час опитування на практичних (семінарських) заняттях, при перевірці РГЗ, здійсненні проміжного контролю за змістовими модулями та підсумкового контролю з дисципліни (іспит) і враховується в оцінках на всіх рівнях контролю.

2.8. Запитання для самоконтролю

Змістовий модуль 1.1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

1. Назвати параметри якості, які зазначені в системі управління якістю.
2. Дати характеристику якості послуг в туризмі.
3. Назвати напрями створення ефективної системи управління якістю послуг.
4. Визначити поняття стандарту, за яким повинні бути регламентовані туристські послуги.
5. Як поділяються стандарти за застосуванням.
6. Що собою являє інструмент, який гарантує відповідність якості послуг вимогам нормативно-правової документації та яка його мета.
7. Від чого захищає сертифікація туристський ринок.
8. Визначити як відповідає підвищення якості послуг на економічні показники підприємств в сфері туризму.
9. Назвати показники якості послуг, які впливають на основні складові показники та елементи розрахованого тур продукту.
10. Назвати фактори, які впливають на якісне обслуговування.

11. Назвати розходження основних принципів традиційного управління т систем управління якістю послуг.

12. Визначити послідовність дій щодо циклу управління якістю туристських послуг.

13. Який вітчизняний стандарт створено у відповідності до вимог Міжрегіональної гармонізації UN WTO.

14. Які виділяють теоретичні етапи управління якістю послуг.

15. Що розуміємо під управлінням якістю послуг.

16. При якій умові може бути досягнуто задоволеність споживача.

17. Які заходи необхідно урахувати щодо підвищення якості послуг.

18. Які основні критерії якості обслуговування.

19. Ефективний і високорентабельний туристський бізнес – це...

20. Що заважає постійному навчанню персоналу з вивчення нововведень в управління якості послуг.

Змістовий модуль 1.2. Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму

1. У чому полягає сутність стандартизації?

2. Які основні цілі й завдання стандартизації у сфері туризму?

3. Які існують види стандартизації?

4. Які існують види стандартів?

5. Які основні завдання міжнародних організацій із стандартизації?

6. Назвіть провідні міжнародні організації із стандартизації.

7. До яких міжнародних організацій із стандартизації входить України?

8. Які організації входять до національної системи стандартизації?

9. Які основні стандарти України діють в галузі туризму?

10. Що позначає слово «сертифікація»?

11. Які організації можуть проводити сертифікацію?

12. Що таке сертифікат відповідності?

13. Яка основна мета сертифікації в туризмі?

14. Які існують види сертифікації?

15. В яких випадках проводиться обов'язком сертифікація?

16. Яка мета проведення додаткової сертифікації?

17. Які основні завдання державної системи сертифікації УкрСЕРПО?

18. Які організації входять до державної системи сертифікації УкрСЕРПО?

19. Які послуги у сфері туризму підлягають обов'язків сертифікації?

20. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?

21. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг?

22. Які роботи можуть проводитися органам з сертифікації готельних послуг?

23. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами?

24. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг?

25. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг?

26. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?

27. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?

28. Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації послуг підприємств в сфері туризму?

29. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами туристичних підприємств?

30. На який термін видається сертифікат відповідності послуг туристичних підприємств?

31. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг туристичних підприємств?

32. Як здійснюється контроль відповідності якості послуг підприємств в сфері туризму?

2.9. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» передбачають лекційні, практичні(семінарські) заняття, а також самостійну роботу та виконання індивідуальних завдань.

Контрольні заходи для студентів денної форми навчання включають поточний і підсумковий контроль.

Перевірка і оцінювання знань студентів проводиться в наступних формах:

- оцінювання знань студента під час практичних (семінарських) занять;
- виконання індивідуального навчально-дослідного завдання(у виді контрольної роботи);
- проведення проміжного контролю(опитування та письмові завдання);
- проведення контролю знань за змістовими модулями;
- проведення підсумкового (письмового)іспиту.

Загальна оцінка за змістовий модуль складається з поточних оцінок, яку студент отримує під час практичних(семінарських)занять та оцінок за змістові модулі.

Загальна (модульна)оцінка з дисципліни визначається як середнє арифметичне оцінок за змістовим модулем, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за результатами підсумкового іспиту.

Оцінювання знань студента здійснюється під час практичних (семінарських) занять та виконання індивідуальних завдань за 4-бальною шкалою за такими критеріями:

1. Розуміння,ступінь засвоєння теорії а методології проблеми, що розглядається.

2. Ступінь засвоєння матеріалу навчальної дисципліни.

3. Ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються.

4. Уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій, розв'язанні задачі, проведення розрахунків при виконанні індивідуальних завдань, завдань, що внесені на розгляд в аудиторії.

5. Логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та роботи висновки.

Оцінювання знань студента проводиться за 4-бальною шкалою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно):

1. Для одержання оцінки 5 (відмінно) студент повинен:

- укластися у встановлений термін підготовки відповіді;
- викладати теоретичний матеріал чітко, коротко, пов'язано й обґрунтовано;
- уміти оперативно розібратися в запропонованій ситуації, грамотно оцінити її й обґрунтувати ухвалені рішення;
- упевнено відповідати на запитання членів екзаменаційної комісії й без зауважень із їх боку;

2. Для одержання оцінки 4 (добре) студент повинен:

- укластися у встановлений термін підготовки відповіді;
- викладати теоретичний матеріал обґрунтовано й складно;
- не утруднятися у виборі рішення при аналізі запропонованої ситуації;
- уміти обґрунтувати ухвалені рішення;
- добре відповідати на запитання екзаменаторів.

3. Для одержання оцінки 3 (задовільно) студент повинен:

- викладати теоретичний матеріал у доступній для розуміння формі;
- розібратися в запропонованій ситуації й розробити пропозиції щодо її рішення;
- позитивно відповідати на запитання членів екзаменаційної комісії;
- допускаються недостатньо впевнені й чіткі відповіді, але вони повинні бути правильні.

4. Оцінку 2 (незадовільно) одержують студенти, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог, сформульованих у попередньому пункті.

Оцінка знання матеріалу оцінюється за 4 бальною системою і згідно з «Методикою переведення показників успішності знань студентів» перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
ВІДМІННО	Відмінно – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
ДОБРЕ	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
ЗАДОВІЛЬНО	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
НЕЗАДОВІЛЬНО	Незадовільно* – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25 – 50 включно
	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Порядок здійснення поточного оцінювання знань студентів - поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни, відвідування занять;

- виконання індивідуальне навчально-дослідного завдання;
- виконання проміжного контролю;
- виконання модульного контрольного завдання.

Знання оцінюється за 4 бальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.5). При оцінюванні практичних завдань увага приділяється також їх якості та самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась вимога не буде виконана, то оцінка знижується.

Проміжний модульний контроль та проведення контролю за змістовими модулями (ЗМ) - проміжний модульний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу лекційного модуля та вміння застосувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді усного або письмового контролю. Проміжний модульний контроль виконується двічі по закінченні кожного з змістовних модулів.

Контроль здійснюється та оцінюється за двома складовими: лекційна (теоретична) та практична частини. Контроль за ЗМ проводиться у письмовій

формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал та виконано практичні (семінарські) завдання в межах кожного з двох ЗМ. Письмовий контроль знань за ЗМ проводять в формі тестів.

Знання оцінюється за 4 бальною системою і згідно з «Методикою переведення показників успішності знань студентів» перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.5).

Оцінювання індивідуального навчально-дослідного завдання (ІНДЗ)

ІНДЗ оцінюється за такими критеріями:

- самостійність виконання;
- логічність та послідовність викладення матеріалу;
- повнота розкриття теми (проблемної ситуації або практичного завдання);
- обґрунтованість висновків;
- використання статистичної інформації та довідкової літератури;
- можлива наявність конкретних пропозицій;
- якість оформлення.

ІНДЗ виконується державною мовою.

Проведення підсумкового іспиту

Умовою допуску до іспиту є позитивні оцінки з поточного контролю знань за змістовними модулями та індивідуальної навчально-дослідного завдання для студентів денної форми навчання (для студентів заочної форми навчання з обов'язковим захистом цієї роботи.) з оцінкою „відмінно”, „добре” або „задовільно”.

Екзамен здійснюється в письмовій формі. Екзаменаційне завдання оцінюється за бальною системою і згідно з «Методикою переведення показників успішності знань студентів» перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (максимально 40 балів або %)

2.10. Список рекомендованих джерел

Основний

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
2. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
3. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.

7. Шаповал М.І. менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457 с.
8. 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.

Додатковий

9. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
10. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.
11. 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.
12. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
13. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
14. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.
15. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
16. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
17. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
18. 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.
19. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002.–256 с.
20. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
21. 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.
22. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334 с.
23. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
24. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое издание, 2000. – 216 с.

25. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
26. 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.
27. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
28. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 255 с.
29. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ. под ред. Р. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787 с.
30. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М.: Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
31. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М.: Изд-во стандартов, 1992 – 140 с.
32. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М.: Машиностроение, 1977. – 65 с.
33. 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.
34. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
35. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2001. – 224 с.
36. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева – М.: Экономика, 1990.
37. 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.
38. 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.
39. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А. Ф. Ряполов. – М.: Изд-во стандартов, 1989.
40. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л. – К.: Вид. ТК, 1993.
41. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
42. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
43. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и сервис, 2002.

44. Осовська Г.В. Менеджмент організацій (Текст): Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.
45. Портер М. Конкуренція: пер. с англ. / М. Портер. – СПб.: Вільямс, 2003. – 495 с.
46. Пушкар М.Р. Менеджмент: теорія та практика: Підручник для студентів вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н.П. Тарнавська. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Тернопіль: Карт-бланш, 2005. – 486 с.
47. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
48. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.
49. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.З. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
50. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1994.
51. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
52. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация: учеб пособие / В.Н. Спицнадель. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
53. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
54. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 553 с.
55. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
56. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ISO-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
57. 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.
58. Шамаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
59. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. - № 6. – с. 22-25.
60. Henryk fF. Handszuh. Symposium on Tourism Servis / fF. Henruk. - Geneva, 2001.
61. 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.
62. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.

Навчальне видання

Програма навчальної дисципліни та
робоча програма навчальної дисципліни
«Управління якістю туристичних послуг»
(для студентів 5 курсу денної форми навчання
спеціальності 7.14010301 «Туризмознавство»)

Укладач: **ЛАДИЖЕНСЬКА Раїса Семенівна**

В авторській редакції

Комп'ютерне верстання: *Н. Ю. Гаврилiна*

План 2012, поз. 350 Р

Підп. до друку 02.04.2013р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 1,4

Зам. № 9202

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК №4064 від 12.05.2011 р.