

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

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання розрахунково-графічної роботи
з дисципліни

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ
ПОСЛУГ»**

*(для студентів 5 курсу всіх форм навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст, магістр спеціальностей
7.14010301, 8.14010301 – «Туризмознавство»)*

Харків
ХНУМГ
2014

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів 5 курсу всіх форм навчання освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст, магістр спеціальностей 7.14010301, 8.14010301 – «Туризмознавство») / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: Н. М. Богдан. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 20 с.

Укладач к.е.н., доц. Н. М. Богдан

Рецензент д. е. н., проф. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29.08.2013 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1 ЗАВДАННЯ ДО ВИКОНАННЯ РГР.....	5
1.1 Теоретична частина завдання.....	8
1.2 Практична частина.....	10
2 МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ РГР.....	16
ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	17

ВСТУП

Розрахунково-графічна робота передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни та застосування їх при вирішенні конкретних практичних ситуацій. Також виконання розрахунково-графічної роботи (далі – РГР) передбачає розвиток навичок самостійної роботи й оволодіння методикою дослідження.

РГР з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» видається викладачем на початку вивчення дисципліни студентам, які навчаються за програмою підготовки спеціаліста та магістра спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – «Туризмознавство».

РГР виконується студентом самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно графіка навчального процесу, але не пізніше терміну проведення підсумкового модульного контролю.

Оцінка за виконання РГР враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

1 ЗАВДАННЯ ДО ВИКОНАННЯ РГР

Розрахунково-графічна робота (далі – РГР) виконується з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних студентами під час навчання та придбання практичних навичок їх застосування при вирішенні проблем, пов'язаних з адмініструванням діяльності підприємства.

У процесі виконання РГР, разом із теоретичними знаннями та практичними навичками за фахом, студент має продемонструвати здатність до науково-дослідної роботи і вміння творчо мислити, навчитися вирішувати актуальні завдання.

РГР студент виконує індивідуально за варіантом. Робота, що виконана виконане не за своїм варіантом, викладачем не перевіряється й повертається на виправлення. Варіант завдання РГР залежить від останньої цифри номеру залікової книжки студента.

РГР складається з наступних структурних елементів: титульного аркушу, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Титульний аркуш має містити назву навчального закладу, кафедри, навчальної дисципліни; прізвище та ініціали студента; номер академічної групи; дату подання роботи викладачеві на перевірку.

Зміст мусить містити назви завдань, з зазначенням номерів сторінок, на яких вони розміщені.

У вступі має бути зазначена проблематика теми дослідження, об'єкт, предмет, мета і завдання дослідження.

Основна частина складається з двох завдань: практичного і теоретичного. Після кожної з наведених у тексті таблиць необхідно зробити висновки.

У висновках має бути викладені й обґрунтовані результати, що отримані в процесі роботи над РГР, а також перелік пропозицій та рекомендацій.

Список використаних джерел необхідно складати у певному порядку відповідно вимог: за появою посилань на них у тексті роботи.

У додатки можуть бути винесені таблиці, рисунки, схеми тощо. За наявності декількох додатків, оформлюють окрему сторінку «ДОДАТКИ». Додатки позначають великими літерами українського алфавіту.

РГР виконується на ЕОМ на одному боці аркуша білого паперу формату А4 через півтора міжрядкові інтервали, 14 кегль. РГР слід

оформлювати відповідно вимог, розроблених і затверджених профілюючою кафедрою. Обсяг РГР має становити 20-25 друкованих сторінок. До загального обсягу роботи не входять додатки.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул і т.п. подають арабськими цифрами без знаку №. Таблиці та ілюстративний матеріал, які розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше. Ілюстрації (графіки, діаграми тощо) позначають словом Рис. і нумерують послідовно у межах розділу. Посилання на ілюстрації вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад, *Рис. 2.1*.

Кожна таблиця повинна мати назву, яка пишеться над таблицею симетрично до тексту. Слово Таблиця та безпосередньо її назва починається з великої літери. У кожній таблиці заголовки граф повинні починатися з великих літер, підзаголовки – з маленьких, якщо вони складають єдине ціле. Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті. Таблицю з великою кількістю рядків можна перенести на іншу сторінку, при цьому не повторюючи назву, а вказуючи Продовження таблиці. На всі таблиці мають бути посилання в тексті, при цьому слово Таблиця пишуть скорочено, наприклад, таблиця 2.3. У повторних посиланнях за текстом на таблиці треба зазначити (див. таблицю 2.3).

РГР повинна бути написана літературною мовою, без зловживань: науковими термінами (які транслітеровані з іноземних мов); цитатами, запозиченими із статей, монографій, підручників та з мережі Інтернет. Вона не повинна мати компілятивний характер.

Обов'язкові: нумерація сторінок (верхній правий кут, враховуючи титульний аркуш; зміст з вказівкою сторінок; назви підрозділів виділяти жирним шрифтом, усі великі літери. Мова написання – українська.

Критеріями оцінювання РГР є:

- чіткість, повнота та послідовність розкриття кожного питання плану;
- науковість стилю викладання;
- відсутність орфографічних і синтаксичних помилок;
- правильне оформлення роботи відповідно державних стандартів (при значних відхиленнях від встановлених вимог робота може бути взагалі не допущена до захисту, або це суттєво вплине на загальну оцінку).

Захист РГР передбачає аналіз викладачем результатів виконання кожного з завдань, а також відповідь студента на декілька запитань щодо їх

виконання. Результати виконаних завдань і відповіді студента оцінюються за кожним змістовим модулем окремо за 4-бальною шкалою:

- 1) оцінку «відмінно» виставляють, якщо 91-100% завдань і відповідей правильні;
- 2) «добре» – 71-90 % завдань і відповідей правильні;
- 3) «задовільно» – 51-70 % завдань і відповідей правильні.
- 4) «незадовільно» – більше половини завдань і відповідей неправильні. Робота вважається не зарахованою та повертається студенту на доопрацювання.

Оцінки, одержані за РГР студентами відділення враховуються в оцінках за змістові модулі згідно робочої програми дисципліни.

Виконана згідно вимог та захищена РГР є допуском до екзамену.

Виконання контрольної роботи оцінюється максимум в 20 балів. В таблиці 1.1 наведена шкала для оцінювання завдання.

Таблиця 1.1 – Шкала для оцінювання контрольної роботи з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»

Кількість балів	Критерії оцінювання
1	2
18 - 20	а) виклад матеріалу правильний, повний, послідовний, логічний; студент впевнено володіє фактичним матеріалом з усього курсу, вміє застосовувати його щодо конкретно поставлених завдань, чітко орієнтується у просторі та часі; б) студент має навички користування навчальними матеріалами, схемами, довідниками; статистичний матеріал може втілити в схемах, діаграмах, графіках, вміє складати таблиці; в) робота викладена грамотною українською мовою, допускаючи при цьому 1-2 незначні помилки з фактичного матеріалу та 2-3 помилки мовно-стилістичного характеру.
15 - 17	а) робота правильна, послідовна, логічна, але студент допускає у викладі окремі незначні пропуски фактичного матеріалу, вміє застосовувати його щодо конкретно поставлених завдань, орієнтується у просторі і часі, допускаючи при цьому 1-2 помилки, аналізує причинно-наслідкові зв'язки, у деяких випадках нечітко формулюючи їх; б) студент має навички користування картами та іншими наочними посібниками, складає графіки, схеми, діаграми, таблиці, допускаючи при цьому незначні помилки; в) робота в цілому грамотною українською літературною мовою, стилістичні, орфографічні та пунктуаційні помилки

Продовження таблиці 1.1

1	2
11-14	<p>а) студент володіє більшою частиною фактичного матеріалу, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповіді, не досить впевнено орієнтується у просторі і часі, не завжди вміє інтегровано застосовувати набуті знання для аналізу конкретних ситуацій, нечітко, а інколи й невірно формулює теоретичні положення та причинно-наслідкові зв'язки;</p> <p>б) слабо орієнтується, допускає помилки при складанні таблиць, графіків, схем, діаграм;</p> <p>в) при викладі українською мовою допускає помилки, русизми, що свідчить про його недостатню мовну культуру.</p>
менше 10 балів	<p>а) студент виявляє незнання більшої частини фактичного матеріалу, не орієнтується у просторі і часі, не вміє визначити причинно-наслідкові зв'язки;</p> <p>б) не орієнтується, не може скласти таблицю, побудувати графік, схему, діаграму;</p> <p>в) робота безграмотна з точки зору української мови.</p>

1.1 Теоретична частина завдання

№	Тематика теоретичної частини РГР
1	2
1.	Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги
2.	Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії.
3.	Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії.
4.	Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість.
5.	Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
6.	Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг.
7.	Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг.
8.	Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном.
9.	Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг.
10.	Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг.

1	2
11.	Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
12.	Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії.
13.	Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг.
14.	Людина в системі управління якістю туристичних послуг.
15.	Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.
16.	Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники.
17.	Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірвальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.
18.	Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України
19.	Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи.
20.	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.
21.	Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів.
22.	Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт.
23.	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.
24.	Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
25.	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.

1.2 Практична частина

Визначити узгодженість думок експертів за коефіцієнтом конкордації. Вихідні дані для розрахунків, згідно порядковому номеру у журналі.

Варіант №1

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	2	6	4	4	2			
2	3	3	3	3	4			
3	3	2	1	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	1	3	4	1			
6	5	4	5	6	4			
7	7	6	7	5	7			

Варіант №2

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	5	6	4	5	3			
2	3	3	4	3	2			
3	4	2	1	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	3	3	1	2			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	6	7	5			

Варіант №3

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	5	3			
2	3	3	2	3	2			
3	4	2	1	4	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	3	2	1	2			
6	5	4	5	6	5			
7	5	7	7	6	7			

Варіант №4

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3	3	2	1	2	3			
4	5	5	5	5	6			
5	1	1	3	2	1			
6	5	4	5	6	4			
7	7	6	7	7	7			

Варіант №5

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3	2	2	1	3	2			
4	6	5	6	5	4			
5	2	1	3	1	1			
6	5	4	5	6	5			
7	5	7	5	6	7			

Варіант №6

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	2	6	3	4	3			
2	3	4	2	3	5			
3	4	2	1	2	2			
4	5	6	6	5	6			
5	1	1	3	2	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	6	7	6			

Варіант №7

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	5	6	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3	4	2	1	2	2			
4	6	5	6	4	6			
5	1	5	3	3	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	5	7	5	6			

Варіант №8

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3		2	1	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	1	3	1	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	7	7	7			

Варіант №9

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	5	4	5	3			
2	3	3	2	3	4			
3	2	2	3	2	4			
4	6	5	6	5	6			
5	1	2	3	1	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	6	7	7			

Варіант №10

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	3			
2	3	3	2	5	4			
3	2	2	1	2	3			
4	5	5	6	5	6			
5	1	1	3	1	1			
6	4	4	5	6	5			
7	7	5	7	6	7			

Варіант №11

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	5	6	4	4	3			
2	3	3	2	4	4			
3	4	2	3	2	2			
4	6	5	6	5	5			
5	1	1	3	3	1			
6	5	4	6	6	5			
7	5	6	7	6	7			

Варіант №12

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	5	4	6	3			
2	3	3	2	3	4			
3	4	2	1	2	3			
4	6	4	6	5	6			
5	1	2	3	2	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	6	7	7	7			

Варіант №13

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	3			
2	4	3	2	3	4			
3	2	2	3	2	4			
4	6	5	6	5	6			
5	1	2	3	1	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	7	6	7			

Варіант №14

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	3			
2	4	3	2	5	4			
3	2	2	3	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	1	3	1	1			
6	5	4	5	6	6			
7	7	7	7	7	7			

Варіант №15

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	5	6	4	4	3			
2	3	3	2	4	4			
3	3	2	1	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	2	3	1	1			
6	5	4	5	5	5			
7	7	7	7	7	7			

Варіант №16

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	5	4	4	3			
2	3	3	2	3	5			
3	3	2	1	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	2	3	1	1			
6	5	4	4	6	5			
7	5	7	7	7	7			

Варіант №17

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	5	4	3			
2	3	3	3	3	4			
3	2	2	1	2	3			
4	6	5	6	5	6			
5	1	2	3	1	2			
6	5	4	4	6	5			
7	7	7	7	7	6			

Варіант №18

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	5	4	5			
2	3	3	2	3	4			
3	3	2	4	2	2			
4	6	4	6	5	6			
5	1	1	3	1	1			
6	5	5	5	6	6			
7	7	7	7	7	7			

Варіант №19

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	5	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3	4	2	3	2	2			
4	5	5	6	5	5			
5	1	1	3	1	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	6	6	7			

Варіант №20

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	4			
2	3	3	4	3	4			
3	4	2	1	3	2			
4	4	5	6	6	6			
5	1	1	3	1	1			
6	5	3	5	6	5			
7	7	7	7	5	7			

Варіант №21

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	5	6	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3	4	2	3	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	1	3	2	1			
6	5	5	5	6	5			
7	6	7	7	7	7			

Варіант №22

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	5			
2	3	3	4	3	4			
3	4	2	1	2	2			
4	6	5	4	5	6			
5	1	1	3	1	1			
6	5	6	5	6	5			
7	7	6	7	7	7			

Варіант №23

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	4	4	5			
2	3	3	2	4	4			
3	4	2	1	3	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	12	3	12	1			
6	5	4	6	6	5			
7	7	7	7	6	7			

Варіант №24

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	4	6	5	4	3			
2	2	3	2	3	4			
3	3	2	1	2	2			
4	6	5	6	5	4			
5	3	1	3	1	2			
6	5	4	5	4	5			
7	7	7	5	7	6			

Варіант №25

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів	Відхилення від середнього рангу	Квадрат відхилення
	1	2	3	4	5			
1	5	6	5	4	3			
2	3	2	2	3	4			
3	4	2	3	2	2			
4	6	5	5	5	4			
5	1	1	3	2	1			
6	5	4	5	6	5			
7	7	7	6	7	7			

2 МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ РГР

Методичні вказівки до виконання практичного завдання

Під час оцінки рівня якості продукції у кваліметрії широко застосовуються також *методи порівняння на основі експертних оцінок*. Експертні методи порівняння базуються на шкаліруванні.

Під час використання методів порівняння застосовують одну з трьох шкал:

- шкалу рівнів;
- шкалу порядку;
- шкалу співвідношень.

Під час використання *шкали рівнів* з прийнятою величиною рівня Q порівнюються усі величини Q_i за принципом ($Q_i - Q = \Delta Q$). Під час вимірювання *за шкалою порядку* проводиться ранжування об'єкта відповідно до рангів, що визначені експертами ($Q_1 < Q_2 < Q_n$). При цьому застосовується метод попарного порівняння.

Перевага одного об'єкта над іншим позначено 1, ситуація навпаки – 0. Ранжувальний ряд – шкала порядку $Q_4 < Q_5 < Q_6 < Q_2 < Q_1 < Q_3$. Можна використовувати більш досконалі критерії, наприклад, визначити кращу якість оцінкою 1, гіршу – оцінкою – 1, а рівнозначне – 0.

У експертних оцінках використовують також шкалу порядку, фіксуючи в ній опорні точки (бали); наприклад, дванадцятибальну шкалу оцінки знань. Важлива також узгодженість думок експертів, яку можна визначити за коефіцієнтом конкордації, що розрахований за формулою, запропонованою Кендалом:

$$W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))}$$

де S – сума квадратів відхилення оцінок рангів кожного об'єкта експертизи від середнього значення;

n – число експертів;

m – число об'єктів експертизи ($0 < m < 1: 0$) – цілковита неузгодженість думок експертів; 1 – одностайність експертів).

ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Основні джерела

Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – С. 145.

1. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001. – №32. – С. 169.
2. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О. П. Глудкина. – М. : Горячая линия, 2001.
3. Окрепилов В. В. Управление качеством : учебник / В. В. Окрепилов. – М. : Экономика, 2000. – 639 с.
4. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості.: навч. посіб./ О. І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
5. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К.:КНТЕУ, 2006. – 234 с.
6. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К. : Знання; КОО, 2007. – 457 с.

Додаткові джерела

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 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
8. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
9. ДСТУ 180 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. Бурчаков, 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 знание, 2000. –216 с.
17. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы 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, 1988.
20. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЗУ, 2004. – 255 с.
21. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ., под ред. Р.Б. Ноздровой. – М.: ЮНИТИ, 1998. –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. Основы комплексного управління якістю (ТрМ) / С. 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. Стандартизація 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. над. 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. Метрологія, стандартизація, сертифікація / 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 180 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. 3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
42. Сертифікация 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. Стандартизація 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. Декшлок, С. В. Ковальчук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 533 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 ИСО-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
49. Швандар В.А. Стандартизація 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. Шемаєва 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. Henrik fF. Handszuh. Simposium of Tourism Servis. / fF. Henrik. – Ceneva, 2001.
53. Jeams R. Evans. Menegement of control and quality/ Evans Jeams R. South Western of division of Tomson Learning, 2002. – P. 838.
54. Jonson R. TQM: qualites training practices / R. Jonson – 1993. – 265 p.

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання розрахунково-графічної роботи
з дисципліни

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

*(для студентів 5 курсу всіх форм навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст, магістр спеціальностей
7.14010301, 8.14010301 – «Туризмознавство»)*

Укладач **БОГДАН** Наталія Миколаївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2014, поз. 356М

Підп. до друку 18.02.2014р.
Друк на ризографі
Тираж 50 пр.

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 1,4
Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.