

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

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
з дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

*(для студентів 5 курсу заочної форми навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст
спеціальності 7.14010301 – Туризмознавство)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2015

Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів 5 курсу заочної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст спеціальності 7.14010301 – Туризмознавство) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Л. Полчанінова, Р. С. Ладиженська. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 19 с.

Укладачі: І. Л. Полчанінова
Р. С. Ладиженська

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

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 1 від 28.08.2012 р.

ЗМІСТ

	Стр.
1 Мета та завдання вивчення дисципліни.....	4
2 Загальні методичні рекомендації.....	5
3 Методичні рекомендації до опрацювання лекційного матеріалу.....	6
4 Методичні рекомендації по підготовці до семінарських та практичних занять.....	10
5 Методичні рекомендації по організації самостійної роботи студентів.....	12
6 Методичні рекомендації по виконанню індивідуального навчально-дослідного завдання (контрольної роботи).....	14
7 Запитання для самоконтролю.....	15
Список рекомендованої літератури.....	18

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

З інтеграцією України до світової спільноти неминуче постає питання про конкурентоспроможність вітчизняних послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках, де поруч з конкуренцією ринкових цін рівнозначно виступає конкуренція якості послуг. Це обумовлює необхідність розуміння та задоволення вимог і потреб споживачів, впровадження регульованих норм для підвищення якості послуг, які б забезпечували ринковий попит на них і одночасно створювали умови для зацікавленості інвесторів у капіталовкладеннях на користь сфери послуг.

Забезпечення необхідного рівня конкурентоспроможності підприємств у сфері туризму, підвищення якості послуг підприємств, побудова ефективної системи управління якістю, розроблення комплексної політики управління якістю на рівні підприємства ставить питання про підвищення професійної компетенції працівників у галузі якості.

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.

Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

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;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

Предметом вивчення в дисципліні є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю туристичних послуг.

2 ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

«Управління якістю туристичних послуг» є нормативною дисципліною в системі підготовки спеціаліста напряму підготовки 140103 – Туризм спеціальності 7.14010301 – Туризмознавство.

Результатом вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» стають вміння майбутніх фахівців підприємств у сфері туризму створити дієву систему управління якістю, організувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» обумовлює формування компетенції щодо:

- ♦ **отримання системних теоретичних знань про:**
 - наукові засади управління якістю;
 - організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
 - механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;
- ♦ **набуття практичних навичок щодо:**
 - 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.

Вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» тісно пов'язане з дисциплінами: «Організація туризму», «Маркетинг», «Менеджмент».

Знання, отримані при вивченні дисципліни, сприятимуть більш якісному освоєнню фахових дисциплін, підготовці наукових статей та здійсненню досліджень в дипломних магістерських роботах.

Тематичний план навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» складається з одного модуля, який логічно пов'язує два змістовних модуля за змістом та взаємозв'язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні (семінарські) заняття, контрольна робота, самостійна робота студента, контрольні заходи. Всі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

Форма підсумкового контролю – іспит.

3 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОПРАЦЮВАННЯ ЛЕКЦІЙНОГО МАТЕРІАЛУ

ЗМ 1.1 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Тема 1 Наукові основи управління якістю туристичних послуг

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

Рекомендована література: 3, 4, 7, 8, 10.

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 закордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Рекомендована література: 3, 4, 6, 8, 11.

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.

Рекомендована література: 3, 6, 9.

Тема 4 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. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Рекомендована література: 3, 4, 7, 8.

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: вимірювальний, 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.

Рекомендована література: 3, 4, 10, 11.

ЗМ 1.2 Проведення сертифікації послуг та ліцензування 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.

Рекомендована література: 3, 5, 10.

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 та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль

стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

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

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації 180. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії 180 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Рекомендована література: 1, 2, 5, 9.

Тема 8 Державна система стандартизації

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

Рекомендована література: 1, 2, 7, 10.

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 УкрСЕПРО. 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. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО.

Вимоги до органів сертифікації і порядок їх 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.

Рекомендована література: 1, 2, 7, 10, 11.

Тема 10 Ліцензування підприємств в сфері туризму

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. 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.

Рекомендована література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ПІДГОТОВЦІ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Семінарське заняття – форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентами теоретичних знань отриманих на лекціях, та під час самостійного вивчення матеріалу дисципліни.

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.

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 оцінки залежно від результатів виконаної роботи.

За кожною темою дисципліни проводяться семінарські або практичні заняття (табл. 4.1), на яких організовується обговорення зі студентами питань з тем, визначених робочою навчальною програмою, формуються вміння та навички застосування окремих положень навчальної дисципліни шляхом індивідуального та групового виконання відповідно сформованих завдань.

Оцінки, отримані студентом під час практичних і семінарських занять враховуються при виставленні поточної оцінки за змістовними модулями з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг».

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.

Таблиця 4.1 – План проведення практичних (семінарських) занять з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»

Зміст	Кількість годин
Модуль 1 Управління якістю туристичних послуг	4
ЗМ 1.1 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
Тема 1 Наукові основи управління якістю туристичних послуг	0,3
Тема 2 Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	0,3
Тема 3 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	0,5
Тема 4 Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	0,5
Тема 5 Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. Тестування за змістовим модулем 1.1	0,4
ЗМ 1.2 Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування в туризмі	2
Тема 6 Організація контролю якості туристичних послуг	0,5
Тема 7 Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	0,5
Тема 8 Державна система стандартизації	0,3
Тема 9 Система сертифікації туристичних послуг	0,3
Тема 10 Ліцензування підприємств в сфері туризму. Тестування за змістовим модулем 1.2	0,4

5 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ 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:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- вивчення додаткової літератури та довідкових матеріалів;
- підготовка до практичних та семінарських занять;
- підготовка до поточного контролю;
- виконання контрольної роботи (для заочної форми навчання).

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

Самостійна робота студента за всіма видами контролюється викладачем під час опитування на практичних (семінарських) заняттях, при перевірці РГЗ, здійснені проміжного контролю за змістовими модулями та підсумкового контролю з дисципліни (іспит) і враховується в оцінках на всіх рівнях контролю. Підготовка до виконання РГЗ здійснюється за вимогами окремих методичних вказівок до виконання РГЗ.

Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів наведений в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1 – Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів

Зміст	Кількість годин
1	2
Модуль 1. Управління якістю туристичних послуг.	64
ЗМ 1.1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	32
1. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.	2

1	2
2. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.	2
3. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном.	2
4. Становлення сучасної філософії якості.	2
5. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.	3
6. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.	3
7. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг.	4
8. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.	4
9. 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: вимірвальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.	6
10. Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг.	2
11. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі.	2
12. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.	2
13. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб.	4
14. Виконання контрольної роботи	18

6 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ВИКОНАННЮ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Програмою дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» передбачено виконання індивідуального навчально-дослідного завдання (контрольної роботи).

Виконання контрольної роботи необхідно для систематизації, закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок по дисципліні «Управління якістю туристичних послуг». Так само ІНДЗ дозволяє студентам навчитися системно підходити до аналізу діяльності підприємств сфери туризму, розвинути навички розв'язання проблем підвищення якості.

При виконанні ІНДЗ студент повинен продемонструвати вміння в сфері науково-дослідної діяльності, уміння аналізу і синтезу інформаційних матеріалів по темі.

ІНДЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення практичних занять по дисципліні.

В результаті виконання контрольної роботи студент повинен:

1. Підготувати і належними чином оформити ІНДЗ на задану тематику;
2. Зробити доповідь на підсумковому практичному занятті.

Обсяг у годинах – 18 годин, включених до самостійної роботи для заочної форми навчання.

Контрольна робота оформлюється в такому порядку:

1. Титульний аркуш.
2. Зміст.
3. Основний текст.
4. Список використаних інформаційних джерел.

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.

Комп'ютерний набір: шрифт 14, інтервал 1,5.

Роботу необхідно зброшурувати (папка-швидкозшивач).

Загальний обсяг роботи становить – 15-20.

Теоретична частина

Варіант 1. Проектування якості послуг в туризмі («петля якості»).

Варіант 2. Менеджмент якості послуг підприємств індустрії туризму.

Варіант 3. Якість обслуговування та засоби її забезпечення.

Варіант 4. Соціально-економічні нормативи якості послуг в туризмі.

Варіант 5. Нормативні вимоги до якості послуг в туризмі.

Варіант 6. Показники якості послуг в туризмі.

Варіант 7. Поняття та визначення якості послуг в туризмі.

Варіант 8. Системний та процесний підхід до управління якістю послуг в туризмі.

Варіант 9. Структура якості послуг індустрії в туризмі.

Варіант 10. Інструменти контролю якості послуг в туризмі.

Практична частина

Аналіз якості послуг на прикладі існуючого туристського підприємства: визначити значимість для споживача окремих складових турпродукта; визначити акценти політики підприємства за складовими турпродукту; розрахувати ступінь задоволеності споживача складовими турпродукту та всім турпродуктом у цілому; провести аналіз турпродукту; запропонувати напрямки підвищення якості турпродукту.

7 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 турпродукту.

10. Назвати фактори, які впливають на якісне обслуговування.

11. Назвати розходження основних принципів традиційного управління 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 UNWTO.

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 ліцензування 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?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

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. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 297 с.
4. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов /О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, О. В. Юрин; под ред. О. П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
5. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме / Г. М. Дехтярь. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 256 с.
6. Качанов В. С. Система управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания: Учебное пособие. М.: ЦРИБ «Турист», Москва, 1988. – 91 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. Сенин В. С. Некоторые аспекты сертификации туристских услуг и услуг гостиниц: метод. пособие. / В. С. Сенин, Т. А. Баженова, А. В. Хорошилов; М. : Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики, 1997. – 120 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. Шаловал. – К. : Знання; КОО, 2007. – 457 с.

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
з дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

*(для студентів 5 курсу заочної форми навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст
спеціальності 7.14010301 – Туризмознавство)*

Укладачі: **ПОЛЧАНІНОВА** Ірина Леонідівна
ЛАДИЖЕНСЬКА Раїса Семенівна

Відповідальний за випуск: *С. О. Погасій*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір: *І. Л. Полчанінова*

Комп'ютерне верстання: *А. А. Шипенко*

План 2013, поз. 454М

Підп. до друку 10.12.2013
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 1,1
Тираж 50 пр.

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.