

Форма № Н-3.04 (а)
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені М. П. ДРАГОМАНОВА

Кафедра промислової інженерії та сервісу



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан інженерно-педагогічного факультету

к. пед. н., професор

Д.Е. Кільдеров

“ _____ ” _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю туристичних послуг

(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань _____ 01 Освіта/Педагогіка _____

(шифр і назва напрямку підготовки)

Спеціальність _____ 015 Професійна освіта _____

(шифр і назва спеціальності)

Спеціалізація _____ Туризм _____

(назва спеціалізації)

Інститут, факультет, відділення _____ Інженерно-педагогічний _____

(назва інституту, факультету, відділення)

Київ – 2021 рік

Робоча програма Управління якістю туристичних послуг для підготовки бакалаврів галузі знань 01 Освіта/Педагогіка, спеціальності 015 Професійна освіта. Туризм.

Робоча програма розроблена на підставі навчальної програми, затвердженої на Вченій раді від «__» «_____» 20__ р., протокол № ____.

Розробник: Професор кафедри теорії та методики технологічної освіти, креслення та ком'ютерної графіки, доктор педагогічних наук, професор Лозовецька Валентина Терентіївна

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри промислової інженерії та сервісу

Протокол від «__» «_____» 20__ р., № ____.

Завідувач кафедри промислової інженерії та сервісу

М.А. Пригодій

Схвалено методичною радою за галуззю знань 01 Освіта/Педагогіка, спеціальністю 015 Професійна освіта. Туризм.

Протокол від «__» «_____» 20__ р., № ____.

Голова _____ (_____)

ВСТУП

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» розроблена на основі навчального плану за спеціальністю 015 Професійна освіта. Туризм.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теоретичні основи управління якістю туристичних послуг на території України та світовий досвід здійснення управління якістю туристичних послуг.

Міждисциплінарні зв'язки: «Організація туризму», «Основи маркетингу», «Менеджмент туризму».

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг.
2. Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни.

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування у студентів системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення адекватних впливу підприємницького середовища. 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..

1.2. 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.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- етапи створення дієвої системи управління якістю;
- методика організації проведення сертифікації та ліцензування діяльності туристичних підприємств;

вміти:

- здійснювати оцінку 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.

Примірний тематичний план

Форма навчання	Курс	Семестр	Загальне навантаження		Кількість годин					Вид семестрового контролю	
					Аудиторні заняття				Самостійна робота студента		
			Європейські кредити	Години	Всього	Лекції	Індивідуальна робота	Практичні заняття		Залік	Іспит
Денна	4	8	3	90	12	2		10	78		8
Заочна	4	8	3	90	12	2		10	78		8

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин, 3 кредити ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

2.1. Тематичний план

Назва теми	Кількість годин, відведених на:			СРС
	Аудиторні заняття			
	Лекції	Лаб.	Ін.роб.	
1	2	3	4	5
Змістовний модуль 1.				
Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг				
Тема 1.1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	0,5			5
Тема 1.2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	0,5			5
Тема 1.3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		2		5
Тема 1.4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму		1		5
Тема 1.5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		1		5
Всього за змістовий модуль 1	1	4		25
Змістовний модуль 2.				
Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг				
Тема 2.1. Організація контролю якості туристичних послуг	1			11
Тема 2.2. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг		2		10
Тема 2.3. Державна система стандартизації		1		11
Тема 2.4. Система сертифікації туристичних послуг		1		11
Тема 2.5. Ліцензування підприємств в сфері туризму		2		10
Всього за змістовий модуль 2	1	6		53
Разом	2	10		78

Викладач може вносити зміни у розподіл годин на вивчення окремих тем навчальної дисципліни.

2.2. Зміст програми

Змістовний модуль 1.

Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг

Тема 1.1. 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 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 1.2. 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 1.3. 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 1.4. 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, соціальнопсихологічний. 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 1.5. 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: вимірнувальний, 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.

Змістовний модуль 2.

Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг

Тема 2.1. 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 15 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 2.2. 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 2.3. Державна система стандартизації

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегативності, спеціалізації, взаємозамінності. 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 науковотехнічних 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 2.4. 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 16 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 2.5. 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.

2.3 Самостійна робота студентів (СРС) полягає у:

- самостійно опрацюванні теоретичних основ навчального матеріалу;
- вивченні окремих тем курсу спільно з викладачем;
- підготовці та захисті рефератів із запропонованих тем.

2.4. Індивідуальна робота

З дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» заняття проходитимуть у формі індивідуальної роботи. Контакт відбуватиметься за телефоном 0933875746 (або Viber), електронною поштою prugodii@ukr.net, а також онлайн консультування згідно розкладу в середовищі Meet.

Для оцінювання рівня опанування навчальним матеріалом, Вам необхідно підготувати 5 (п'ять) презентацій з проблем розвитку міжнародного туризму. Приблизний перелік тем індивідуальної роботи:

1. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.
2. Складові компоненти якості туристичних послуг.
3. Петля якості. Зміст концепції TQM
4. Еволюція концепцій управління якістю. Історія розвитку системи якості в Україні
5. Сутність, функції та завдання системи управління якістю підприємств, що надають туристичні послуги
6. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові
7. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості
8. Нормативно-правове забезпечення управління якістю у туризмі
9. Особливості механізму управління якістю підприємств туристичної сфери
10. Засоби вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії
11. Формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг
12. Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості»
13. Методи оцінки якості туристичних послуг: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний

14. Основні методичні підходи та показники ефективності управління якістю
15. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною надання туристичних послуг
16. Організація, форми та види контролю якості туристичних послуг на підприємствах з обслуговування туристів
17. Роль стандартизації та обслуговування в туристичному обслуговуванні
18. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.
Міжнародна системи стандартизації та сертифікації
19. Органи і служби стандартизації в Україні
20. Сутність та значення державної системи стандартизації.
21. Органи і служби стандартизації в Україні
22. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.
23. Сутність та основні принципи сертифікації туристичних послуг
24. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
25. Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг
26. Нормативна база ліцензування підприємств в Україні.
27. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій.
28. Умови припинення дії ліцензій. Проведення додаткової експертизи у разі виникнення суперечливих питань

3. Рекомендована література

Основна:

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. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб.

/ О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.

4. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.

5. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457 с.

6. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.

Додаткова:

7. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.

8. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.

9. 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.

10. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

11. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

12. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.

13. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.

14. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.

15. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.

16. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.

17. 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.

18. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.

19. 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.

20. 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.

21. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л. – К.: Вид. ТК, 1993.

22. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с. 42. Никифоров А.Д. Метрологія, стандартизація, сертифікація / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.

23. Henryk fF. Handszuh. Symposium on Tourism Servis / fF. Henruk. - Geneva, 2001.

24. 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.

25. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.

Електронні ресурси Інтернету:

26. Офіційний сайт Державного агенство України з туризму та курортів [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>

27. Стратегія сталого розвитку туризму і курортів в Україні [Електронний

ресурс] // Режим доступу: http://www.vincult.org.ua/p2_1.php.

28. Туристичний портал [Електронний ресурс] // Режим доступу:
<http://www.turistoff.net>

29. World Tourism Organization [Електронний ресурс] // Режим доступу:
<http://www.world-tourism.org>

30. World Travel & Tourism Council [Електронний ресурс] // Режим доступу:
<http://www.wttc.org/eng/Home/>

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

5. Засоби діагностики успішності навчання – тестування, презентація.