

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ВОДНОГО ТРАНСПОРТУ
ІМЕНІ ГЕТЬМАНА ПЕТРА КОНАШЕВИЧА-САГАЙДАЧНОГО

ФАКУЛЬТЕТ СУДНОВОДІННЯ
КАФЕДРА ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ВОДНОГО ТРАНСПОРТУ

Затверджую

В.о. завідувача кафедри

PhD  Світлана БОЙКО

«29» серпня 2023 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»



ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Викладачка	Одноľко Вікторія Олександрівна Доцент кафедри інфраструктури та інноваційних технологій водного транспорту, кандидат економічних наук, доцент.
Контактний телефон	+38(063)351-94-01
E-mail	Odnolko.vika@ukr.net

Офіційна назва освітньої програми	Рекламно-туристичний бізнес
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Ступінь вищої освіти	магістр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	242 Туризм
Спеціалізація	
Обсяг дисципліни в кредитах ECTS	4
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркового циклу
Мета вивчення	Формування бази знань про особливості розвитку та сучасний характер системи управління якістю послуг на підприємствах рекламно-туристичної галузі, правове регулювання якості рекламно-туристичних послуг та туристичних продуктів, провідний світовий та вітчизняний досвід управління якістю, відтворюючи сукупну дію об'єктивних умов та суб'єктивних чинників на певній території.
Інтегральна компетентність, загальні компетентності, спеціальні (фахові) компетентності	<p>ЗК 2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному професійному середовищі.</p> <p>ЗК 4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.</p> <p>ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p> <p>СК 1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та реклами в туризмі.</p> <p>СК 2. Здатність планувати і виконувати наукові та / або прикладні дослідження у сфері туризму та реклами в туризмі.</p> <p>СК 5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти рекламно-туристичною інформацією.</p> <p>СК 7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів рекламно-туристичного ринку.</p>

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ

Модуль 1.

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. Значені підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичні послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуг. Зміст концепції ТОМ. 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 мислені в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні 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 системи 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 підприємств у 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.

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.

Модуль 2.

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; методики, 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 метода контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий тощо.

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, рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, зворотній зв'язок зі споживачами послуг.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Сутність термінів: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. 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 органи стандартизації. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем Міжнародні стандарти: склад стандартів, вибір, застосування..

Тема 8. Державна система стандартизації

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

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розгляду, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та

інженерних товариств та спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг. Ліцензування підприємств у сфері туризму

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕПРО, структура системи і елементи. Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експертиза; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри Держстандарту України, Український навчально-науковий центр стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції УкрСЕПРО.

Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.

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

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.

Програмні результати навчання

ПРН 1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

ПРН 4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.

ПРН 6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

ПРН 7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

ПРН 9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

ПРН 11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму та реклами в туризмі.

ПРН 13. Застосовувати знання для використання прикладних підходів при вирішенні проблем туризму та реклами в

	<p>туризмі. ПРН 15. Використовувати спеціалізовані знання та уміння для ведення підприємницької діяльності в туризмі та реклами в туризмі.</p>
<p>Форми поточного та підсумкового контролю</p>	<p>Поточний контроль: модульні контрольні (1-5 теми) — 50 бал. Проміжний контроль: модульні контрольні роботи (6-9 теми) — 50 балів Залік</p>

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Модульні контрольні роботи (МКР)					
Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	СУМА
10 балів	10 балів	10 балів	10 балів	10 балів	50 балів
Модульні контрольні роботи (МКР)					
Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	СУМА	
10 балів	10 балів	15 балів	15 балів	50 балів	

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90—100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» — теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
80—89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» — теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома - трьома незначними помилками.
75—79		C	«Добре» — теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією - двома значними помилками.
65—74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» — теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками.

60—64		Е	«Достатньо» — теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки.
21—59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» — теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки
1—20		F	«Безумовно незадовільно» — теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

РЕКОМЕНДОВАНОЇ ДЖЕРЕЛА ВИКОРИСТАННЯ

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22с.
5. Про стандартизацію: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
6. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
7. Безродна С.М. Управління якістю: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна– Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
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.
9. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Видавництво Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
10. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навчальний посібник /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
11. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.

12. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє видання, виправлене і доповнене – К. : товариство «Знання», КОО – 2007. – 471 с

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

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.