

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ**

Кафедра туристичного бізнесу

Робоча програма навчальної дисципліни

**Управління якістю туристичних послуг**

другий рівень вищої освіти

*Галузь знань 24 сфера обслуговування*

*Спеціальність 242 туризм*

*Спеціалізація Управління туристичною діяльністю*

*Кваліфікація магістр з туризмознавства*

**Харків**  
**2016 рік**

Робоча програма: **Управління якістю туристичних послуг**  
РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: Харківська державна академія культури

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туристичного бізнесу.

Протокол від “27” серпня 2016 року № 1

Завідувач кафедри Туристичного бізнесу  
\_\_\_\_\_ (Лиман С.І.)  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <i>24 Сфера обслуговування</i>	<i>за вибором</i>	
	Напрямок підготовки		
Модулів – 2	Спеціальність: <i>242 «Туризм»</i>	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		1-й	-й
Індивідуальне навчально-дослідне завдання - -		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин - 90		2-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних — 2 самостійної роботи студента - 2	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <i>магістр</i>	<b>Лекції</b>	
		12 год.	год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		28 год.	год.
		<b>Лабораторні</b>	
			год.
		<b>Самостійна робота</b>	
50 год.	год.		
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
	год.		
<b>Вид контролю:</b>			
	<i>екзамен</i>		

### Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить: для денної форми навчання – 40 / 50 годин

## **2. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ (КОМПЕТЕНТНОСТІ), ЇЇ МІСЦЕ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ.**

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

Дисципліна «Управління якістю в туризмі» реалізує завдання у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі» 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.

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

Дисципліна «Управління якістю в туризмі» 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.

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

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

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність виконувати професійну діяльність відповідно до стандартів якості, а також володіти засобами їх впровадженн;</li> <li>• спеціалізовані концептуальні поглиблені знання:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативної бази, яка визначає діяльність підприємств індустрії туризму в Україні та світі;</li> <li>- специфіки глобалізаційних процесів у сучасному світі,</li> <li>- вимог до складання та оформлення різних видів документів та правила їх оформлення;</li> </ul> </li> <li>• критичне осмислення проблем у професійній діяльності та на межі предметних галузей:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливостей функціонування сучасного туристичного ринку, використання ресурсів праці, капіталу, відповідно до типу ринкової структури;</li> </ul> </li> <li>• знання наукових основ державного управління.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оперувати нормативною базою, яка визначає діяльність підприємств індустрії туризму в Україні та світі, застосувати навички стратегічного мислення для її коригування відповідно до вимог бізнесу;</li> <li>• створювати підприємства індустрії туризму та організовувати їх роботу, відповідно до ситуації на ринку;</li> <li>• креативно мислити відповідно до викликів бізнесу, генерувати ідеї, бути рішучим у провадженні нових стратегій, відкривати нові сегменти туристського ринку;</li> <li>• провадити діяльність конкретного підприємства індустрії туризму відповідно до вимог концепції сталого розвитку туризму;</li> <li>• реалізовувати миротворчий потенціал туризму для профілактики міжкультурної, міжнаціональної, міжрелігійної напруги у суспільстві.</li> </ul>

### 3. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Основи управління якістю туристичних послуг.

Тема1. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг.

Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму

Змістовний модуль 2. Контроль якості та ліцензування туристичних послуг.

Тема 4. Організація контролю якості туристичних послуг

Тема 5. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Тема 6. Державна система стандартизації

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усь ого	у тому числі					усь ого	у тому числі				
л		п,с	лаб	інд	с.р.	л		п,с	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовний модуль 1. Основи управління якістю туристичних послуг</b>												
Тема 1. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг		2	4			8						
Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		2	4			8						
Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму		2	4			8						
Разом за змістовим модулем 1		6	12			24						
<b>Змістовний модуль 2. Контроль якості та ліцензування туристичних послуг</b>												
Тема 4. Організація контролю якості туристичних послуг		2	4			8						
Тема 5. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг		2	4			8						
Тема 6. Державна система стандартизації		2	6			10						
Разом за змістовим модулем 2		6	16			26						
Усього за навчальною дисципліною, годин		12	28			50						

## 5. Теми семінарських занять не передбачено

## 6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	4
2	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	4
3	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	4
4	Організація контролю якості туристичних послуг	4
5	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	4
6	Державна система стандартизації	6
	Разом	28

## 7. Теми лабораторних занять не передбачено

## 8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальні поняття управління якістю	8
2	Структура системи управління якістю	8
3	Управління якістю на підприємствах сфери послуг	8
4	Система оцінювання якості у туризмі	8
5	Галузеві стандарти у туристичній галузі	8
6	Стандартизація, сертифікація та ліцензування у туризмі	10
	Разом	50

## 9. Індивідуальні завдання *не передбачено*

## 9. Методи навчання

Навчальні заняття з дисципліни здійснюються у формі лекцій, практичних та семінарських занять із застосуванням інтерактивних, пояснювально-ілюстративних та проблемно-пошукових методів навчання.

## 10. Методи контролю

*Поточний контроль*

Усні опитування на лекціях та семінарських заняттях за контрольними

програмними питаннями поточної та попередніх тем.

Співбесіда з метою контролю здатності адаптації теоретичних знань до практичних ситуацій.

Контрольні роботи за питаннями до самостійної роботи.

Оцінювання ступеню активності студентів та якості їх виступів та коментарів при проведенні дискусій на семінарських заняттях та під час виконання практичних.

#### *Модульний контроль*

Теоретичні питання нормативного або проблемного характеру. Контрольна письмова робота за темами самостійної роботи.

#### *Підсумковий контроль (екзамен)*

Перевірка розуміння студентами теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатність використовувати накопиченні знання та вміння.

### **11. Розподіл балів, які отримують студенти**

Поточне тестування та самостійна робота						Підсумковий екзамен	Сума
Змістовий модуль №1			Змістовий модуль № 2				
T1	T2	T3	T5	T5	T6	40	100
10	10	10	10	10	10		

### **Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену
90 – 100	<b>A</b>	відмінно
82-89	<b>B</b>	добре
74-81	<b>C</b>	
64-73	<b>D</b>	задовільно
60-63	<b>E</b>	
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### **12. Методичне забезпечення**



### 13. Рекомендована література

#### Базова

1. Мережко Н.В. - Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.
2. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. - К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 416 с. ІББК 978-966-629-487-9
3. Технічне регулювання та підтвердження відповідності в Україні [текст]: підручник / С. Т. Черепков, С. І. Кондрашов, М. М. Будьонний [та ін.]. - Харків: Вид-во «Підручник НТУ «ХП»», 2010. - 440 с.
4. Янушкевич Д.А., Маслій О.Г., Шубіна Л.Ю., Чорна Т.О. Основи стандартизації. (Навчальний посібник). - Харків: ХТЕІ КНТЕУ. - 2008 р.- 302 с.

#### Додаткова

1. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»
2. Закон України «Про захист прав споживачів»
3. Закон України «Про стандартизацію»
4. Закон України «Про підтвердження відповідності»
5. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію»
6. ДСТУ КО 9000:2007 Система управління якістю. Основні поняття та словник
7. ДСТУ КО 9001:2009 Система управління якістю. Вимоги
8. ДСТУ КО 9004-2001 Система управління якістю. Керівні вказівки по поліпшенню діяльності
9. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація - Навч. Посібник. - Львів: Світ, 2006. - 324 с.
10. Бутенко Л.А. Основы стандартизации и контроль качества продукции общественного питания К.: Вища школа, 1986. -234 с.
11. Вакуленко А.В. Управління якістю К.: КНЕУ. - 2006. - 166 с.
12. Гиссин В.И. Управление качеством продукции : Учеб. пособие Ростов н/Д: Феникс, 2000. -256 с.
13. Кардаш В. Я., Павленко І. А., Шафалюк О. К. Товарна інноваційна політика: Підручник. — К.: КНЕУ, 2002. — 266 с.
14. Основи комплексного управління якістю( TQM). Київ: КНТЕУ, 2006. -289 с.
15. Осієвська, В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : Навч. Посібник Київ: КНТЕУ, 2002. -119 с.
16. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю. Підр./ - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 668 с.

17. Семь инструментов качества в японской экономике. - М., «Стандарты», 1990 - 280 с.
18. Система качества в малых и средних предприятиях : Руководство по применению международного стандарта ISO 9001:2000. Харьков: ГП «Редакция журнала «Стандартизация, сертификация, якість», 2002. -31 с.
19. Харрингтон, Дж. Управление качеством в американских корпорациях М.: Экономика, 1990. -272 с.
20. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації : Підруч К.: Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менедж. і бізнесу, 2002. -174 с.
21. Ясинська Н.С., Осика В.А. Управління якістю товарів. Методичні вказівки та завдання до практичних робіт для студентів спеціальності 050301 «Товарознавство та комерційна діяльність»- Київ, КНТЕУ, 2006 - 26 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. <http://www.rada.gov.ua> - Сервер Верховної Ради України.
2. <http://www.nau.kiev.ua> - Нормативні акти України.
3. <http://www.tourism.gov.ua> / - сайт Державної туристичної Адміністрації.