ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Серифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова вченої ради
19.06.2023
протокол № 08, п. 10

ВВЕДЕНО В ДІЮ
Наказ від 19.06.2023 № __

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ / QUALITY MANAGEMENT IN TOURISM

РОБОЧА ПРОГРАМА

ступінь вищої освіти	«магістр» /	«master»
галузь знань	24 «Сфера обслуговування» /	«Services»
спеціальність	242 «Туризм і рекреація» /	«Tourism and Recreation»
освітня програма	Міжнародний туристичний бізнес /	International Tourism Business

Вінниця – 2023

Розробник: Чорна Наталія, доктор історичних наук, професор.

Гарант освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес» – Чорна Наталія, доктор історичних наук, професор.

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 12.06.2023 р., пр. № 15; на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 12.06.2023 р., пр. № 06.

Рецензенти: Онищук Наталя, кандидат економічних наук, доцент.
Ігор Колос, генеральний директор ТОВ «Туристичний оператор «Бомба-тур», м. Вінниця.

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 04.07.2023 р. Формат 60х84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,22.
Обл.-вид. арк. 0,92. Тираж 2. Зам. № 370.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

На сучасному етапі суспільного розвитку якість є однією з найбільш важливих для підвищення рівня життя населення категорій, відіграє колосальну роль у забезпеченні економічної, соціальної та екологічної безпеки держави.

Діяльність будь-якого підприємства, його становище на ринку галузі визначається рівнем конкурентоспроможності, який, своєю чергою, найбільше залежить від двох показників – рівня цін та рівня якості продукції, і, що показово, саме якість у конкурентній боротьбі між товаровиробниками упродовж крайнього часу набуває дедалі більшого значення.

Підвищення якості є довготерміновим та безперервним процесом і потребує відповідного менеджменту. Задля забезпечення управління якістю туристичні підприємства впроваджують системи якості, суголосні вимогам ISO серії 9001. Беручи до уваги європейський вектор розвитку економіки України, реалізація якого неминуче буде пов'язана з зіставленням на спільному ринку рівня якості, цін та споживчих цінностей товарів і послуг національних та європейських підприємств, подібні кроки видаються не просто виправданими, а фактично позбавленими альтернативи.

Метою навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань про теоретичні основи забезпечення та управління якістю на підприємствах, що надають послуги в сфері туризму, ознайомлення їх із підходами щодо розроблення та впровадження системи управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності туристичних підприємств, а також формування відповідних практичних навичок реалізації діяльності у сфері забезпечення управління якістю в туризмі.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі. Передбачається, за результатом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» буде формування у здобувачів вищої освіти комплексу компетентностей:

- інтегральна: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

- загальні:

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

- спеціальні (фахові):

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Результати вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі»:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організовувати співпрацю зі стейкголдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

РН9. Розробляти та реалізовувати проєкти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

Міждисциплінарні зв'язки: програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки магістрів, є вихідною та дозволяє інтегрувати в собі попередньо здобуті здобувачами вищої освіти знання з різних галузей економіки та управління, на основі чого магістри зможуть оволодіти теоретичними знаннями та одержати практичні навички щодо аспектів діяльності у сфері управління якістю туризму.

Критерії оцінювання результатів навчання

Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з дисципліни «Управління якістю в туризмі» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю.

Максимальна сума балів, яку можу набрати здобувач за результатами вивчення дисципліни, становить 100. На аудиторних заняттях здобувач може отримати 75 балів (15 занять * 5 балів = 75 балів), виконання самостійної роботи може бути оцінене максимально у 25 балів.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів за тематикою практичних занять. Здійснення поточного контролю знань здобувачів включає опитування (усне або письмове), перевірку індивідуальних творчих завдань, комп'ютерне тестування, інше. Виконання здобувачами

самостійної роботи відбувається шляхом підготовки доповідей та презентацій, написання наукових статей/тез з наступним їх опублікуванням, виступів на конференціях, семінарах, роботи в системі дистанційної освіти MOODLE тощо.

Підсумковий контроль знань здобувачів передбачає складання письмового екзамену. Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів поточного контролю у співвідношенні 80 : 20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – максимальна оцінка за поточну роботу протягом семестру.

Якщо здобувач вищої освіти упродовж семестру навчання набрав 75 балів та (або) більше, оцінка за екзамен йому може бути виставлена за результатом поточної успішності (згідно з Положенням Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти №12 від 07.02.2022).

Здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового (семестрового) контролю, має право звернутися із проханням переглянути оцінку, одержану на екзамені (згідно Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів №32 від 07.02.2022).

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання;самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при вирішенні професійних завдань.
Достатній (частково пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету,виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; вирішує професійні завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може вирішувати професійні завдання та лише частково пояснювати їх.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на рівні окремих фактів та фрагментів; під керівництвом викладача вирішує елементарні професійні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл (тематичний план)

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин / кредитів	з них			
		лекції	ПЗ	СРС	
Тема 1. Теоретичні основи якості в туризмі	18	4	4	10	УО/ПО, КТ, Е
Тема 2. Теоретичні основи менеджменту якості	18	4	4	10	УО/ПО, КТ, Е
Тема 3. Еволюція знань про управління якістю	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, П
Тема 4. Концепція управління якістю TQM	16	4	4	8	УО/ПО, КТ, Д
Тема 5. Інструменти, методи та технології управління якістю	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, СЗ
Тема 6. Основи якості послуг у сфері туризму	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, П
Тема 7. Оцінювання рівня якості послуг у туризмі. Економіка якості в туризмі	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, СЗ
Тема 8. Стандартизація туристичної діяльності	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, ПДР
Тема 9. Сертифікація у сфері туризму	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, ПДР/П
Тема 10. Розроблення, впровадження, удосконалення та сертифікація системи управління якістю туристичного підприємства	16	4	4	8	УО/ПО, КТ, СЗ
Тема 11. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму	16	2	2	12	УО/ПО, КТ, П
Разом	**180 / 6**	**30**	**30**	**120**	
Підсумковий контроль					**Екзамен**

Умовні позначення: УО – усне опитування; ПО – письмове опитування; КТ – комп'ютерне тестування; Е – есе; П – презентація; СЗ – ситуаційне завдання; ПДР – пошуково-дослідницька робота; СЗ – ситуаційне завдання; Д – доповідь.

ІІ. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст дисципліни (теми програми)

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ В ТУРИЗМІ

Поняття якості та підходи до трактування її змісту. ХХ ст. як століття якості. причини зацікавленості проблемами якості в ХХ ст. Еволюція поняття «якість» у ХХ-ХХІ ст. Фактори впливу на якість.

Багатогранність поняття «якість». Складові якості. Переваги забезпечення якості для суб'єктів ринку. Наслідки недостатнього рівня якості продукції, послуг, робіт.

«Петля якості» (модель життєвого циклу товару) та можливості її застосування для аналізу життєвого циклу туристичних послуг. Поняття проєктної, виробничої та експлуатаційної якості.

Особливості якості в туризмі. Фактори, що формують якість у туризмі.

Задоволеність споживача як критерій якості туристичних послуг.

ТЕМА 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Поняття управління якістю. Зміст та цілі управління якістю.

Система якості та система управління якістю. Елементи системи якості та елементи системи управління якістю.

Цикл Шухарта-Демінга (Цикл PDCA / Цикл Демінга) та його місце в управлінні якістю.

Процесний підхід та його місце в управлінні якістю. Зміст та ознаки процесу. Вимоги до побудови на підприємстві системи управління якістю на основі процесного підходу.

Основні принципи управління якістю (згідно вимог ISO серії 9001).

ТЕМА 3. ЕВОЛЮЦІЯ ЗНАНЬ ПРО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розвиток концепцій управління якістю. «П'ять зірок якості»: перша зірка - фаза відбраковування, друга зірка - фаза тотального контролю якості, третя зірка - фаза управління якістю, четверта зірка – фаза тотального менеджменту якості, п'ята зірка - фаза якості середовища. Ознаки сучасної філософії якості.

Внесок фахівців у розвиток знань про управління якістю. Напрацювання Е. Демінга, Дж. Джурана, А. Фейгенбаума, К. Ішикави, Г. Тагуті, ін.

ТЕМА 4. КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ TQM

Сутність та основні положення концепції TQM. Мета і завдання TQM. Поняття «піраміди TQM».

Моделі ділової досконалості (японська, європейська, національна (українська).

Управління персоналом та управління знаннями як найважливіші складові забезпечення якості.

Інноваційні концепції TQM. Концепція постійного покращання Кайзен. Аутсорсингові концепції. Бенчмаркинг. Реінжиніринг бізнес-процесів.

Особливості впровадження концепції TQM у діяльність туристичних підприємств.

ТЕМА 5. ІНСТРУМЕНТИ, МЕТОДИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Статистичні методи управління. Інструменти управління якістю контрольний листок, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, гістограма, діаграма розкиду, контрольні карти, стратифікація (розшарування)

Матричні діаграми та їх роль в управлінні якістю в туризмі: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, діаграма «Дерево рішень», матрична діаграма (таблиця якості), сіткова діаграма (сітковий графік), діаграма планування процесу, матриця пріоритетів.

Методологія «будинку якості»: зміст та можливості застосування для оцінки якості в туризмі.

Методи проєктування якості. Аналіз «втрат» якості. FMEA-аналіз.

ТЕМА 6. ОСНОВИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Поняття та значення якості в туризмі. Ринкові аспекти якості послуг у сфері туризму. Основні вимоги до якості туристично-рекреаційних послуг.

Номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний. Модель SERVQUAL та її місце в оцінці якості послуг туристичного підприємства.

Органи контролю за підприємницькою діяльністю у сфері туризму. Основні етапи контролю якості туристично-рекреаційних 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. Форми та види контролю якості послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації.

Значення транспортних послуг у формуванні якості туристичного продукту. Поняття якості транспортних послуг. Якість туристичних перевезень.

Туристичні агенції як суб'єкти посередництва та організації в туризмі. Детермінанти розвитку послуг посередництва та організації у туризмі. Стандарти якості у туроператорській діяльності. Необхідність постійного удосконалення якості на туристичних підприємствах.

ТЕМА 7. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ. ЕКОНОМІКА ЯКОСТІ В ТУРИЗМІ

Рівень якості послуг та оцінювання рівня якості послуг у туризмі. Етапи, методи та показники оцінювання якості туристично-рекреаційних послуг.

Економіка якості в туризмі. Витрати на якість: поняття та основні види. Модель установлення оптимальної ціни якості. Підходи до оцінки ефективності управління якістю послуг.

ТЕМА 8. СТАНДАРТИЗАЦІЯ У СФЕРІ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Поняття стандартизації. Національна система стандартизації та її значення. Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизацію. Порядок проведення робіт зі стандартизації.

Загальні вимоги до стандартів. Категорії та види стандартів. Державні стандарти України (ДСТУ), галузеві стандарти України (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств України (СТТУ), технічні умови (ТУ), стандарти організацій України (СОУ). Основоположні стандарти, стандарти на продукцію, послуги, процеси, методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу).

Стандартизація в туризмі: зміст та основні завдання. Стандарти в сфері туризму. Стандарти управління якістю туристичного підприємства – міжнародні стандарти ISO серії 9000.

ТЕМА 9. СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Поняття сертифікації. Види сертифікації. Обов'язкова та добровільна сертифікація. Етапи процесу сертифікації.

Сертифікація у сфері туризму: зміст та основні завдання. Сертифікація як спосіб державного регулювання туристичної галузі: сучасний стан та перспективи розвитку.

Сертифікація об'єктів туристичної інфраструктури. Категоризація закладів розміщення.

ТЕМА 10. РОЗРОБЛЕННЯ, ВПРОВАДЖЕННЯ, УДОСКОНАЛЕННЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Алгоритм розроблення, впровадження, удосконалення та сертифікації системи управління якістю туристичного підприємства. Основні етапи «алгоритму»: усвідомлення необхідності змін в організації, створення передумов щодо розроблення та впровадження СУЯ, проєктування СУЯ підприємства, її документування та ресурсне забезпечення, впровадження СУЯ на підприємстві та її апробація, підготовка до сертифікації та сертифікація СУЯ, удосконалення СУЯ.

Контроль та аудит системи управління якістю туристичного підприємства: зміст та основні цілі. Основні види контролю якості СУЯ та особливості їх реалізації.

ТЕМА 11. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Поняття ліцензування. Мета та завдання ліцензування. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. Умови ліцензування. Порядок виконання робіт з ліцензування.

Ліцензія як дозвільний документ. Оформлення та переоформлення ліцензії. Видача дубліката ліцензії. Зупинення дії ліцензії, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії. Контроль за дотриманням ліцензійних умов.

Ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють. Нормативна база ліцензування діяльності підприємств сфери туризму в Україні. Ліцензування туроператорської діяльності. Державний контроль за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, дотримання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

Структура навчальної дисципліни

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувачів, год
1	2	3
знати: основні терміни та поняття за тематикою; сутність «петлі якості»; **розуміти:** основні підходи до трактування змісту якості, переваги від її забезпечення; особливості якості в туризмі; важливість задоволеності споживача надаваними послугами для діяльності підприємства.	***<u>Тема 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ В ТУРИЗМІ</u>***	
	Лекція №1 **План лекції:** 1. Поняття якості та підходи до трактування її змісту. 2. Багатогранність поняття «якість». Переваги забезпечення якості.	2
	Лекція №2 **План лекції:** 1. «Петля якості» (модель життєвого циклу продукту). 2. Особливості якості в туризмі. 3. Задоволеність споживача як критерій якості. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.* *Інтернет-ресурси: 31.*	2
	Самостійна робота студентів: 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: - Підходи до трактування змісту якості; - Генезис поглядів щодо якості; - Якість туристичного обслуговування та якість туристичних послуг: аналіз взаємозв’язку.	10
	Практичне заняття №1 **План практичного заняття:** 1. Еволюція поняття «якість» у XX ст. 2. Фактори, що впливають на якість продукції. 3. Складові якості. 4. Переваги забезпечення якості.	2
	Практичне заняття №2 **План практичного заняття:** 1. Аналіз життєвого циклу туристичної послуги на основі моделі «петля якості». 2. Проєктна, виробнича, експлуатаційна якість: зміст та взаємозв’язок. 3. Планування, очікування і сприйняття як фундаментальні аспекти задоволеності клієнтів.	2

знати: основні терміни та поняття за тематикою; основні принципи управління якістю; **розуміти:** механізм функціонування системи управління якістю; зміст процесного підходу до управління якістю.	***Тема 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ*** **Лекція №3** **План лекції:** 1. Загальні відомості про управління якістю. 2. Система управління якістю та механізм її функціонування. **Лекція №4** **План лекції:** 1. Управління якістю на основі процесного підходу. 2. Основні принципи управління якістю. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11..* *Інтернет-ресурси: 31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: - «ХХ століття – це століття якості» (Дж. Джуран); - Система якості та система управління якістю: зміст та взаємозв'язок. **Практичне заняття №3** **План практичного заняття:** 1. Зміст управління якістю. 2. Елементи системи управління якістю. 3. Цикл Шухарта-Демінга як основа управління якістю. Основні компоненти циклу. **Практичне заняття №4** **План практичного заняття:** 1. Зміст процесу та процесного підходу до управління якістю. Ознаки процесу. 2. Типові процеси організації щодо управління якістю. 3. Основні вимоги щодо застосування процесного підходу до управління якістю.	2 2 10 2 2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; зміст основних етапів еволюції концепцій управління якістю («зірок якості»); основних «апологетів» концепцій управління якістю та їхній внесок у розвиток знань про управління якістю;	***Тема 3. ЕВОЛЮЦІЯ ЗНАНЬ ПРО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ*** **Лекція №5** **План лекції:** 1. Розвиток концепцій управління якістю. П'ять «зірок якості». 2. Внесок фахівців у розвиток знань про управління якістю. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.*	2

розуміти: спадкоємність знань про управління якістю.	*Інтернет-ресурси: 31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: - Основні положення японської школи якості; - Основні здобутки українських фахівців у сфері якості; - Внесок зарубіжних фахівців у розвиток знань про управління якістю. **Практичне заняття №5** **План практичного заняття:** 1. Генезис знань про управління якістю: - перша «зірка якості» (фаза відбраковування); - друга «зірка якості»(фаза тотального контролю якості); - третя «зірка якості» (фаза управління якістю); - четверта «зірка якості» (фаза тотального управління якістю); - п'ята «зірка якості» (фаза якості середовища).	12 2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; найпрестижніші сучасні премії ділової досконалості; інноваційні концепції тотального менеджменту якістю; **розуміти:** зміст та основні положення концепції тотального менеджменту якістю; особливості впровадження концепції тотального менеджменту якості в діяльність підприємств сфери туризму.	***Тема 4. КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ TQM*** **Лекція №6** **План лекції:** 1. Сутність та основні положення концепції TQM. 2. Моделі (премії) ділової досконалості. **Лекція №7** **План лекції:** 1. Інноваційні підходи до управління персоналом та знаннями на засадах концепції TQM. 2. Інноваційні концепції TQM. 3. Особливості впровадження концепції TQM у діяльність туристичних підприємств. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.* *Інтернет-ресурси: 31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: - Комплексність підходу до управління якістю в концепції TQM; - Фундаментальні принципи концепції TQM. **Практичне заняття №6** **План практичного заняття:**	2 2 8 2

	1. Мета і завдання TQM. 2. Тактика TQM. 3. Піраміда TQM. 4. Управління персоналом та управління знаннями як складові концепції TQM. **Практичне заняття №7** **План практичного заняття:** 1. Інноваційні концепції TQM: можливості застосування туристичним підприємствами. 2. Умови ефективного впровадження концепції TQM у діяльність туристичних підприємств.	2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; **розуміти:** зміст інструментів, методів та технологій управління якістю в туризмі, особливості їх застосування.	***Тема 5. ІНСТРУМЕНТИ, МЕТОДИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ*** **Лекція №8** **План лекції:** 1. Статистичні методи управління: - інструменти управління якістю; - матричні діаграми: зміст та можливості застосування туристичними підприємствами. 2. Методологія «будинку якості». 3. Методи проєктування якості. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.* *Інтернет-ресурси: 31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Оцініть якість послуг конкретного туристичного підприємства шляхом застосування одного з інструментів управління якістю. **Практичне заняття №8** **План практичного заняття:** 1. Застосування «діаграми Ісікави» («риб'ячого кістяка») для оцінки якості послуг туристичного підприємства. 2. Застосування «будинку якості» для оцінки якості послуг туристичного підприємства. 3. Застосування аналізу втрат якості та FMEA-аналізу для проєктування якості послуг туристичного підприємства.	2 12 2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; **розуміти:** значення якості для суб'єктів туристичної галузі, суспільства та держави в	***Тема 6. ОСНОВИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ*** **Лекція №9** **План лекції:** 1. Поняття та значення якості в туризмі. 2. Ринкові аспекти якості туристично-рекреаційних	2

цілому; особливість формування якості послуг туристичних підприємств.	послуг. 3. Процес формування якості послуг туристичних підприємств. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.* *Додаткові*: *14.* *Інтернет-ресурси: 23, 30-31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: - Переваги туристичного підприємства від впровадження та кваліфіковано використання методології TQM; - Атрибути клієнтоорієнтованого туристичного підприємства. **Практичне заняття №9** **План практичного заняття:** 1. Оцінка якості послуг туристичного підприємства шляхом застосування методу SERVQUAL. 2. Процес формування якості послуг туристичного підприємства: аналіз основних етапів.	12 2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; **розуміти:** механізм оцінювання якості послуг у сфері туризму, розрахунку витрат на управління якістю.	***<u>Тема 7. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ. ЕКОНОМІКА ЯКОСТІ В ТУРИЗМІ</u>*** **Лекція №10** **План лекції:** 1. Оцінювання рівня якості послуг у туризмі. 2. Економіка якості в туризмі. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.* *Додаткові*: *14, 20-21.* *Інтернет-ресурси: 31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Оцініть якість послуг конкретного туристичного підприємства шляхом застосування показників призначення. **Практичне заняття №10** **План практичного заняття:** 1. Основні методи та підходи до управління витратами на якість. 2. Підходи до оцінки ефективності управління якістю туристично-рекреаційних послуг.	2 12 2

знати: основні терміни та поняття за тематикою; категорії та види стандартів; основні стандарти у сфері туризму; **розуміти:** важливість стандартизації у сфері туристичної діяльності.	***<u>Тема 8. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ</u>*** **Лекція №11** **План лекції:** 1. Поняття стандартизації. Мета стандартизації, її об'єкти та суб'єкти. 2. Категорії та види стандартів. **Рекомендовані джерела:** *Нормативно-правові акти: 1-7.* *Основні: 8-11.* *Додаткові: 12, 16-17.* *Інтернет-ресурси: 22, 24-31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Проаналізувати стандарти, якими регулюється діяльність у сфері туризму. 3. Проаналізуйте проблеми стандартизації в Україні. **Практичне заняття №11** **План практичного заняття:** 1. Національна стандартизація України: зміст та основні елементи. 2. Стандартизація в туризмі: види та основні завдання. 3. Стандарти в сфері туризму. Стандарти управління діяльністю туристичного підприємства (ISO серії 9001).	2 12 2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; алгоритм проходження сертифікації послуг у сфері туризму; **розуміти:** значення сертифікації послуг у сфері туризму для розвитку туристичної галузі.	***<u>Тема 9. СЕРТИФІКАЦІЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.</u>*** **Лекція №12** **План лекції:** 1. Поняття сертифікації. Види сертифікації. Етапи процесу сертифікації. 2. Сертифікація об'єктів туристичної інфраструктури. Категоризація закладів розміщення. **Рекомендовані джерела:** *Нормативно-правові акти: 4, 7.* *Основні: 8-11.* *Додаткові: 12, 14, 16-17.* *Інтернет-ресурси: 25, 29.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Прописати алгоритм сертифікації послуг у сфері туризму.	2 12

	Практичне заняття №12 **План практичного заняття:** 1. Сертифікація у сфері туризму: зміст та основні завдання. 2. Сертифікація як спосіб державного регулювання туристичної галузі: сучасний стан та перспективи розвитку.	2
знати: основні терміни та поняття за тематикою; **розуміти:** алгоритм розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю туристичного підприємства, механізм сертифікації системи управління якістю, необхідність внутрішнього та зовнішнього аудиту системи управління якістю.	***<u>Тема 10. РОЗРОБЛЕННЯ, ВПРОВАДЖЕННЯ, УДОСКОНАЛЕННЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА</u>*** **Лекція №13** **План лекції:** 1. Теоретичні аспекти розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю туристичного підприємства. **Лекція №14** **План лекції:** 1. Сертифікація системи управління якістю туристичного підприємства. 2. Контроль та аудит системи управління якістю туристичного підприємства. **Рекомендовані джерела:** *Нормативно-правові акти: 1-3.* *Основні: 8-11.* *Додаткові*: *12, 14, 16-17, 16-20.* *Інтернет-ресурси: 22, 25, 31.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Прописати алгоритм розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю туристичного підприємства (для конкретного підприємства). **Практичне заняття №13** **План практичного заняття:** 1. Розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю туристичного підприємства. **Практичне заняття №14** **План практичного заняття:** 1. Сертифікація системи управління якістю туристичного підприємства *(опис алгоритму для конкретного підприємства).*	2 2 8 2 2

	2. Внутрішній та зовнішній аудит системи управління якістю туристичного підприємства. 3. Ресертифікаційний аудит системи управління якістю туристичного підприємства.	
знати: основні терміни та поняття за тематикою; перелік видів господарської діяльності у сфері туризму, які потребують ліцензування; алгоритм ліцензування діяльності. **розуміти:** зміст ліцензування діяльності, порядок оформлення та переоформлення ліцензії.	***<u>Тема 11. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗИУ.</u>*** **Лекція №15** **План лекції:** 1. Поняття ліцензування. Цілі та завдання ліцензування. Органи ліцензування. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. 2. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. 3. Ліцензія як дозвільний документ. Порядок отримання ліцензії. Ліцензійні умови. **Рекомендовані джерела:** *Основні: 8-11.* *Додаткові*: *12, 16-17.* *Інтернет-ресурси: 24, 27, 30.* **Самостійна робота студентів:** 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття. 2. Підготовка відповіді на питання: - Правила та порядок отримання ліцензії на організацію туризму. - Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності. - Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. **Практичне заняття №15** **План практичного заняття:** 1. Ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють. Нормативна база ліцензування діяльності підприємств сфери туризму в Україні. 2. Ліцензування туроператорської діяльності. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.	2 12 2
Всього:		***180 год / 6 кредитів***

ІІІ. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Нормативно-правові акти:

1. ДСТУ ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT) Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю. URL : https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_19011_2019.pdf
2. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. URL : https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf
3. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL : https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf
4. Про захист прав споживачів : Закон України від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями). URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text
5. Про стандартизацію : Закон України від 5 червня 2014 року № 1315 - VII. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text
6. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від від 15.01.2015 № 124-VIII. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text
7. Про туризм : Закон України від 15 вер. 1995 р. № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями). URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text

Основні джерела:

8. Костюченко М. П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю : навч. посібник. Київ : Кондор, 2019. В 2-х ч. Ч. 1. 424 с.
9. Костюченко М. П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю : навч. посібник. Київ : Кондор, 2019. В 2-х ч. Ч. 2. 392 с.
10. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 328 с.
11. Панченко М. Управління якістю: теорія та практика : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

Додаткові джерела:

12. Безугла Л., Пилипенко Г., Бондаренко Л. Імплементація управління якістю в туристичному підприємстві. *Інновації та технології в сфері послуг харчування*. 2022. № 1 (5). С. 33-38. URL: https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/41/39 13
13. Горіна Г.О. Державне управління туристичною діяльністю: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 110 с. URL : http://elibrary.donnuet.edu.ua/2259/1/2021_NP_Gorina_%20DUTD.pdf

14. Лисенко В. В., Лисенко В. П., Бутенко Т. А. Організація ефективної моделі управління якістю послуг підприємств сфери гостинності та туризму. *Інфраструктура ринку*. 2019. № Вип. 29. С. 220–225. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/29_2019_ukr/34.pdf

15. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник / В. В. Тарасова, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська, І. В. Мартинчук. Житомир : ЖНАЕУ, 2018. 372 с.

16. Торяник В. М., Джинджоян В. В. Механізм державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація). Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2020. 182 с.

17. Трішин В. А., Трач О. Р., Шекера С. С. Процесний підхід у формуванні системи управління якістю бізнес-процесів в операційній діяльності на туристичних підприємствах України. *Економіка харчової промисловості.* 2022. Вип. 4. Т. 14. С. 66-75. URL: https://www.researchgate.net/publication/369601389_Procesnij_pidhid_u_formuvanni_sistemi_upravlinna_akistu_biznes-procesiv_v_operacijnij_dialnosti_na_turisticnih_pidpriemstvah_Ukraini 15

18. Чорна Н. М. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. *Економіка та суспільство*. 2021. № 29. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595/570

19. Чорна Н. М. Система управління якістю як інструмент удосконалення менеджменту туристського підприємства. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. URL: https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=27302.pdf

20. Чорна Н. М. Якість туристичних послуг: особливості формування та управління. *Інфраструктура ринку*. 2021. № 58. С. 72–76.

21. Чуєва І. О., Безкоровайна Л. В., Ніколаєва Т. В. Система якості туристичного продукту як невід'ємна частина стандартизації послуг в міжнародному туристичному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/475/457

Інтернет-ресурси:

22. ISO (International Organization for Standardization). URL : https://www.iso.org/ru/home.html

23. Всесвітня туристична організація World Tourism Organization: офіційний сайт. URL: https://www.unwto.org/

24. Державне агентство розвитку туризму. URL : https://www.tourism.gov.ua/

25. ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL : http://uas.gov.ua/

26. Міжнародна організація зі стандартизації. URL: https://www.iso.org/committee/375396.html

27. Національна туристична організація України. URL : https://nto.ua/

28. Технічний комітет стандартизації № 169 «Туризм та послуги сфери туризму». URL : http://www.tc169uas.org.ua/

29. Перелік національних стандартів сфери туризму. Міністерство економіки України. URL : https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti

30. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text

31. Управління якістю та безпекою в туризмі : курс на платформі Prometheus. URL : https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/course/