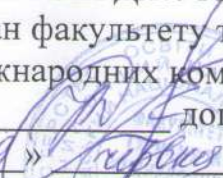


**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
Факультет туризму та міжнародних комунікацій
Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного
господарства**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Декан факультету туризму та
міжнародних комунікацій
доц. Габчак Н.Ф.
« 29 »  2021 року



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський) рівень
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 Туризм
Освітня програма	Туризм
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова навчання	Українська

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм».

Розробник: Левкулич В.В., к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства


Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства

протокол № 11 від «23» червня 2021 р.

Завідувач кафедри  д.іст.н., проф. Корсак Р. В.

Схвалено науково-методичною комісією факультету туризму та міжнародних комунікацій

протокол № 7 від « 29 » червня 2021 р.

Голова науково-методичної комісії  проф., д.геогр.н. Машіка Г.В.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
<u>Кількість кредитів ЄКТС – 4</u>	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	1-й	1-й
<u>Кількість модулів – 2</u>	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних годин – 44 самостійної роботи студента – 76	1-й	1-й
	Лекції:	
	24	6
	Практичні (семінарські):	
	20	6
Вид підсумкового контролю: екзамен	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	76	108

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою лекційного курсу з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування у студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм» системи знань про управління якістю туристичних послуг та обслуговування в туризмі, а також практичних навичок в сфері менеджменту якості.

Завданнями даного курсу є:

- визначення категоріального апарату управління якістю туристичних послуг та його місця у системі інших категорій загального менеджменту;
- вивчення теоретичних та методологічних основ управління якістю туристичних послуг;
- дослідження еволюції розвитку підходів до менеджменту якості;
- визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю туристичних послуг.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти здатності розв'язувати професійні проблеми та практичні завдання як в процесі навчання, так і в процесі роботи на основі таких **компетентностей:**

Інтегральна компетентність (ІК) – Здатність ставити та успішно розв'язувати на достатньо професійному рівні складні науково-дослідницькі та практичні задачі, узагальнювати практику туризму, прогнозувати напрями їх розвитку, вирішувати професійні проблеми та практичні завдання у сфері туризму як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає проведення досліджень та/або інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1 - Діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, національного розвитку.

ЗК2 - Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК6 – Уміння розробляти проекти та управляти ними.

ЗК7 – Формування управлінських навичок підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізуватися.

ЗК10 - Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК11 – Здатність визначити наявність проблеми, аналізувати та вирішувати її, обґрунтовувати управлінські рішення та забезпечувати їх дієвість.

ЗК13 – Здатність обробляти та інтерпретувати з використанням базових знань, що необхідні для здійснення професійної діяльності.

Фахові компетентності (ФК)

ФК1 - Здатність визначати основні наукові поняття та категорії, методології туризму (туризмології) і застосовувати їх у професійній діяльності.

ФК4 - Розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики, механізмів регулювання туристичної діяльності.

ФК7 - Здатність розробляти та сприяти впровадженню регіональних програм розвитку туризму.

ФК8 – Здатність впроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.

ФК10 - Здатність управляти ризиками в туризмі.

ФК11 – Здатність до управління інформацією.

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна вивчається у першому семестрі другого (магістерського) рівня, тому й немає передумов для вивчення в даній освітній програмі.

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Здатність розуміти та застосовувати на практиці теорію та методологію системи наук, які формують туризмологію	ПРН 2
Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку	ПРН 4
Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження, та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері туризму	ПРН 5
Здатність здійснювати управління підприємствами індустрії туризму	ПРН 6
Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики	ПРН 15

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Здатність розуміти та застосовувати на практиці теорію та методологію, а також професійні управлінські знання та навички з метою реалізації ефективного менеджменту якості на підприємствах туризму	ПРН 2
Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку з метою визначення напрямів модернізації технологічних і виробничих процесів із застосуванням наступних методів управління якістю: метод «точно в строк», бенчмаркінг, реінжиніринг бізнес процесів, метод розгортання функції якості, методологію постійного поліпшення якості Кайзен та впроваджувати новітні інформаційні технології з метою вдосконалення менеджменту якості туристичного обслуговування	ПРН 4
Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження, та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері туризму на основі здійснення систематизації документообігу, пов'язаного з функціонуванням системи менеджменту якості на підставі рекомендацій стандарту ДСТУ ISO серії 9001: політика та цілі у сфері якості, керівництво з якості, процедури, записи	ПРН 5
Здатність здійснювати управління підприємствами індустрії туризму за допомогою впровадження в їх діяльність інтегрованої системи менеджменту, яка створюється на основі наступних міжнародних стандартів: ISO 9001 – стандарти менеджменту якості, ISO 14001 – стандарти екологічного менеджменту, OHSAS 18001 – стандарти професійної безпеки та охорони праці, SA 8000 – стандарти соціального і етичного менеджменту, ISO/IEC 17799 – стандарти менеджменту інформаційної безпеки	ПРН 6
Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики та застосовувати в практичній діяльності підприємств туристичної індустрії методологію класичних та нових концепцій управління якістю, а також здійснювати аналіз та оцінювання ефективності реалізованих заходів щодо менеджменту якості туристичного обслуговування.	ПРН 15

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

Специфіка викладання навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» полягає у використанні трьох видів контролю: поточного, модульного і підсумкового.

У процесі викладання навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» передбачене застосування як академічних, традиційних, так і проблемно-орієнтованих, інноваційних інтерактивних навчальних технологій. А у процесі виконання студентом самостійної роботи, перевага надається ініціативному самонавчанню, що дозволяє в межах загальних тем обирати і досліджувати проблемні питання за інтересами.

Оцінювання знань студентів здійснюється відповідно до положень «Про організацію освітнього процесу в Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет»» (п.5.2, 5.3), «Про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в Ужгородському національному університеті» затверджених наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» №698/01-17 від 08.05.2015 р. та «Про оцінювання навчальних досягнень студентів ДВНЗ «УжНУ» за кредитно-модульною системою» затвердженого наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 503/01-17 від 03.03.2015 р. (п.2.2.).

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальна кількість балів при оцінюванні знань за поточну успішність становить 50 балів, на модулі – 50 балів.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання.

Поточний контроль рівня знань студентів передбачає перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль здійснюється за напрямками:

Поточний контроль знань здійснюється за такими складовими: перевірка знань студента на семінарських заняттях, контроль за виконанням індивідуальних завдань та самостійної роботи. Кожен вид навчальної роботи студента оцінюється певною кількістю балів відповідно до нижче наведених *основних критеріїв*. Сумарна кількість балів за кожен вид навчальної діяльності наведена в таблиці 2.

Оцінюються:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- активність у дискусіях, вміння аргументувати власну позицію;
- виконання практичних завдань;
- контрольні тестування;
- підготовка усних доповідей;
- підготовка презентації та її захист;
- підготовка проекту та його захист тощо.

Максимальна оцінка поточного контролю становить 50 балів.

Таблиця 1.

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Доповідь з презентацією	6	6×5=30	5	5×5=25
Опитування	6	6×3=18	5	5×2=10
Письмове тестування при тематичному оцінюванні	6	2	5	5×3=15
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

Модульне контрольне оцінювання (МКО) проводиться в письмовій формі. Завдання для МКО включає два теоретичні питання (кожне оцінюється максимально в 15 балів) і двадцять тестових завдань (максимально 20 балів). **Максимальна кількість балів за МКО – 50.**

Сумарна кількість балів модульного контролю визначається як середнє арифметичне балів за два модулі і складає максимум 100 (таблиця 2).

Таблиця 2.

Розподіл балів, які отримують студенти						Сума
Поточне оцінювання та індивідуальна робота						
Модуль 1						50
Поточне оцінювання						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	
8	6	8	10	8	10	
Модульне контрольне оцінювання №1						
Разом за модуль 1						100
Модуль 2						50
Поточне оцінювання						
T7	T8	T9	T10	T11		
10	10	10	10	10		
Модульне контрольне оцінювання №2						
Разом за модуль 2						100
Модульний контроль						100
Підсумкове оцінювання (екзамен)						100

Допуск студента до підсумкового контролю знань здійснюється відповідно до діючих в університеті вище зазначених положень.

Підсумковий контроль (залік) проводиться у відповідності розкладу заліково-екзаменаційної сесії, в усній формі.

Підсумковий контроль проводиться за навчальним матеріалом, визначеним цією робочою навчальною програмою у повному обсязі. До екзаменаційного білету включено три теоретичні питання.

Максимальна оцінка з підсумкового (семестрового) контролю становить 100 балів.

Бали, отримані студентом конвертуються в підсумкову оцінку з дисципліни у відповідності до шкали оцінювання (таблиця 3).

Таблиця 3.

Шкала оцінювання: національна та ECTS			
Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		

35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Основними критеріями, що характеризують рівень компетентності студента при оцінюванні результатів поточного та підсумкового контролів з навчальної дисципліни, є:

- виконання всіх видів навчальної роботи, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни;
- глибина і характер знань навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, що міститься в основних та додаткових рекомендованих літературних джерелах;
- характер відповідей на поставлені питання (вичерпність, чіткість, лаконічність, логічність, послідовність тощо);
- вміння оперувати фаховою інформацією, і насамперед визначеною обсягом програми цієї навчальної дисципліни;
- вміння аналізувати достовірність одержаних результатів;
- вміння аналізувати явища, що вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку;
- здатність формулювати власні аналітичні висновки та оцінки різних аспектів предмету вивчення цієї дисципліни.

Оцінювання результатів усіх форм контролю передбачено у 100-бальній шкалі.

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ	
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	Актуалізація проблеми якості для підприємств туризму. Завдання організацій туризму в сфері поліпшення якості послуг і використання системного підходу до управління якістю. Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Чинники впливу на якість туристичних послуг. Понятійно-категоріальний апарат управління якістю послуг.
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. Принципи управління якістю послуг.
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	Основоположники концепцій управління якістю. Класичні методи менеджменту якості. Статистичні методи управління якістю. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act). Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана. Методи Г.Тагуті. Тріада Дж.Джурана. Нові методи менеджменту якості. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT). Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR). Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості». Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN). Основні положення концепції загального управління якістю (Total Quality Management – TQM). Цикл управління в системі TQM. Основні стратегії TQM.
Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах туризму	Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні ефективного управління якістю на підприємствах туризму. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички). Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії туризму, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.
Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». Модель сприйняття споживачами якості послуги. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національні індекси задоволеності споживачів.
Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	Системний підхід до управління якістю туристичних послуг. Основні елементи системи управління якістю продукції та послуг підприємств туризму. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	

<p>Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю</p>	<p>Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям. Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.</p>
<p>Тема 8. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю</p>	<p>Сертифікація туристичних послуг. Передумови та умови сертифікації систем якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.</p>
<p>Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму</p>	<p>Шляхи створення системи управління якістю (СУЯ) послуг на підприємствах туризму. Розробка документації СУЯ. Впровадження систем якості і забезпечення їх функціонування на підприємствах туризму. Створення і впровадження інших систем менеджменту. Інтегровані системи менеджменту.</p>
<p>Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг</p>	<p>Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в сфері туризму. Методи аналізу витрат на якість послуг. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю продукції та послуг.</p>
<p>Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості</p>	<p>Проблеми, пов'язані з оцінкою ефективності систем менеджменту якості. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.</p>

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Форма навчання: денна				
	Усього	у тому числі			
лекції		практичні (семінарські)	індивідуальна робота	самостійна робота	
I-й семестр					
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ					
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	9	2	1	–	6
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	9	2	1	–	6
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	10	2	2	–	6
Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю туристичних послуг	9	2	1	–	6
Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	9	2	1	–	6
Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	10	2	2	–	6
Модульна контрольна робота	2	–	2	–	–
Разом за модуль 1	58	12	10	–	36
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ					
Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	11	2	1	–	8
Тема 8. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	11	2	1	–	8
Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму	12	2	2	–	8
Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг	14	4	2	–	8
Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	12	2	2	–	8
Модульна контрольна робота	2	–	2	–	–
Разом за модуль 2	62	12	10	–	40
Разом за семестр	120	24	20	–	76

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Форма навчання: заочна				
	Усього	у тому числі			
		лекції	практичні (семінарські)	індивідуальна робота	самостійна робота
I-й семестр					
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ					
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	10	-	-	-	10
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	12	-	-	-	12
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	12	2	-	-	10
Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю туристичних послуг	12	-	2	-	10
Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	12	-	-	-	12
Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	12	2	-	-	10
Разом за модуль 1	70	4	2	-	64
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ					
Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	9	-	-	-	9
Тема 8. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	9	-	-	-	9
Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму	11	-	2	-	9
Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг	11	-	2	-	9
Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	10	2	-	-	8
Разом за модуль 2	50	2	4	-	44
Разом за семестр	120	6	6	-	108

6.3. Теми практичних занять

Практичне заняття – це форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті.

Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 6.3).

Таблиця 6.3.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ			
1	Тема 1. Теоретичні основи управління якістю	1	-
2	Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	1	-
3	Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	2	-
4	Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю туристичних послуг	1	2
5	Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	1	-
6	Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	2	-
	Модульна контрольна робота	2	-
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ			
7	Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	1	-
8	Тема 8. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	1	-
9	Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму	2	2
10	Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг	2	2
11	Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	2	
	Модульна контрольна робота	2	-
	Разом	20	6

6.4. Самостійна робота

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Мета СРС – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Таблиця 6.4.

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ			
1	Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	6	10
2	Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	6	12
3	Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	6	10
4	Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю туристичних послуг	6	10
5	Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	6	12
6	Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	6	10
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА			
7	Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	8	9
8	Тема 8. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	8	9
9	Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму	8	9
10	Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг	8	9
11	Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	8	8
Разом		76	108

6.5. Індивідуальні завдання

У межах навчальної дисципліни індивідуальна робота здобувача передбачає виконання проєкту.

Індивідуальне завдання оцінюється за критеріями: самостійності виконання; логічності та деталізації плану; повноти й глибини розкриття теми; наявності ілюстрації (таблиці, рисунки, схеми, тощо); кількості використаних джерел (не менше десяти); використання цифрової інформації та відображення практичного досвіду; наявності конкретних пропозицій; якості оформлення.

Індивідуальне завдання (ІЗ) студента є вибірковим видом позааудиторної самостійної роботи студента та має навчально-дослідницький характер, виконується у процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується разом зі складанням підсумкового екзамену з даної навчальної дисципліни. Виконання ІЗ є одним із важливих засобів підвищення якості підготовки майбутніх спеціалістів, які здатні застосовувати на практиці теоретичні знання, вміння та навички з даної навчальної дисципліни.

Підготовка ІЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх у процесі розв'язання конкретних економічних ситуацій, розвиток навичок самостійної роботи й оволодіння методикою дослідження та експерименту, пов'язаних із темою ІЗ. ІЗ передбачає наявність таких елементів наукового дослідження: практичної значущості, комплексного системного підходу до вирішення завдань дослідження, теоретичного використання передової сучасної методології та наукових розробок, наявність елементів творчості, вміння застосовувати сучасні технології.

Практична значущість ІЗ полягає в обґрунтуванні реальності її результатів для потреб практики.

Комплексний системний підхід до розкриття теми роботи полягає в тому, що предмет дослідження розглядається з різних точок зору – з позицій теоретичної бази і практичних напрацювань, умов його реалізації на підприємстві, аналізу, обґрунтування шляхів удосконалення тощо – в тісному взаємозв'язку та єдиній логіці викладу.

У процесі виконання ІЗ, разом із теоретичними знаннями і практичними навичками за фахом, студент повинен продемонструвати здатність до науково-дослідної роботи і вміння творчо мислити.

Вимоги до оформлення. Формат аркуша – А4. Поля: ліве – 30 мм; праве, верхнє та нижнє – 20 мм. Шрифт Times New Roman, розмір шрифту для основного тексту – кт 14. Міжрядковий інтервал – 1,5.

Обсяг ІЗ повинен становити у друкованому варіанті 15 – 20 сторінок.

Кожен розділ розпочинають з нової сторінки. Назви розділів оформляються великими літерами по центру сторінки. Сторінки нумеруються у правому верхньому куту. На титульному аркуші номер сторінки не ставиться.

Вимоги до змісту. Індивідуальне завдання повинне складатися з таких елементів, як:

- титульна сторінка;
- зміст;
- вступ;
- основна частина;
- висновок;
- список використаної літератури;
- додатки (за необхідності).

Вступ повинен відображати такі елементи: актуальність теми, проблемне поле теми, мету дослідження, об'єкт, предмет, завдання, базу та методи дослідження.

Основна частина роботи може містити декілька підрозділів.

Висновки повинні бути обґрунтованими та змістовними.

Список використаної літератури слід розмішувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків.

Додатки можуть бути включені за необхідності.

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Технічні засоби – персональні комп'ютери, мультимедійний проектор; програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

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. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
5. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
6. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
7. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.
8. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна– Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
9. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.
10. 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.
11. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
12. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
13. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. М.: Советский спорт, 2008.
14. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
16. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

Додаткова література

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.
7. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
8. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002. – 256 с.
9. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
10. 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.
11. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334 с.
12. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
13. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое издание, 2000. – 216 с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизации, метрологии, управления качеством: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
15. Койфман Ю.И. Принципы, методы та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю.И. Койфман. – Л. – К., 1995. – 349 с.
16. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
17. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 255 с.
18. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ. под ред. Р. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787 с.
19. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М.: Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
20. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М.: Изд-во стандартов, 1992 – 140 с.
21. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М.: Машиностроение, 1977. – 65с.
22. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основы 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.
23. Лапидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лапидус; Гос. ун-т управления. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
24. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2001. – 224 с.
25. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева – М.: Экономика, 1990.
26. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб / за ред.. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 280 с.

27. Мазаракі А.А. та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. – К.: Атака, 2007. – 584 с.
28. Майдебура Е. В. Маркетинг послуг / Е. В. Майдебура. – Київ: ВІРА-Р, 2001.
29. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А. Ф. Ряполов. – М.: Изд-во стандартов, 1989.
30. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л. – К.: Вид. ТК, 1993.
31. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: учебник. М.: Финансы и статистика, 2000.
32. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
33. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и сервис, 2002.
34. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. М.: Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001.
35. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.
36. Ползунов Н.Н., Краев В.Н. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект; Трикста, 2006.
37. Ребрин Ю.И. Управление качеством : учебное пособие / Ю.И. Ребрин. – М : Издательство ТРТУ, 2004.
38. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
39. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.
40. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
41. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1994.
42. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
43. Скрипко Л.Е. Методология оценивания затрат на качество / Л.Е. Скрипко // Методы менеджмента качества. – 2001. – №1. – С. 3-5.
44. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация: учеб пособие / В.Н. Спицнадель. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
45. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
46. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 553 с.
47. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
48. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 4-5.
49. Харламова Т.Н. Управление затратами на качество продукции: отечественный и зарубежный опыт: монография / Харламова Т.Н., Герасимов Б.И., Злобина Н.В.; под науч. ред. д-ра экон.наук, проф. Б.И. Герасимова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 108 с.
50. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ISO-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
51. Шанк Дж. К. Стратегическое управление затратами. Новые методы увеличения конкурентоспособности: [пер. с англ.] / Дж. К. Шанк, В. Говиндараджан. – СПб.: ЗАО «Бизнес Микро», 1999. – 288с.

52. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции: учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 487 с.
53. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шемаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
54. Шоттмиллер Дж. Затраты на качество стимулируют процессы непрерывного совершенствования / Дж. Шоттмиллер // Методы менеджмента качества. – 2003. – №2. – С. 4-9.
55. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. - № 6. – с. 22-25.
56. Akae Y. History of quality function deployment in Japan / Y. Akae // The Best on Quality: Targets, Improvement, Systems. – № 3 – Muchen: C.Hanser, 1990. – P.183-196.
57. Henryk ff. Handszuh. Symposium on Tourism Servis / ff. Henruk. - Geneva, 2001.
58. International Organization for Standartization. Exclusive: «The world needs standards», says Fiat-Chrysler CEO as ISO focuses on auto industry [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1512>
59. Ishikawa K. What is Total Quality Control? The Japanese Way / K. Ishikawa // Englewood Cliffs. – NJ: Prentice-Hall Inc., 1985. – P.44-45.
60. ISO 9004 «Quality management and quality system elements – Guidelines», 1987. – 6 p.
61. ISO Survey 2011 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>
62. 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.
63. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.
64. Juran Joseph M. Quality Control Handbook, Third Edition / J.M. Juran – New York: McGraw-Hill. – 1979.
65. Porter L.J. Quality costing for total quality management / L.J. Porter, P. Rayner // International Journal of Production Economics. – 1992. – № 27 – P. 69-81.
66. Quotes about quality [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/>
67. Schneiderman Arthur M. Optimum Quality Costs and Zero Defects: Are They Contradictory Concepts? / A.M. Schneiderman // Quality Progress. – November 1986. – №11. – P.28-31.
68. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2011 // ISO Central Secretariat, 2012. – 11 p.
69. Total Quality Management by Joel E. Ross [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://totalqualitymanagement.wordpress.com/2009/08/27/definition-of-quality/>
70. Wafi Adel. QHSE Integrated Management System and ISO 9001, 14001 and 18001 certificates / A. Wafi // HSE EOG Newspaper. – January 2010. – № 1. – P. 22.

**Результати перегляду
робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)