

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри міжнародної
економіки та туризму

Протокол № 2 від "03.09" 2018 р.

Зав. кафедри



I.O. Horita

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

Ступінь: магістр

Кількість кредитів ECTS **6**

Розробник: Богатирьова І. А.,
доцент кафедри міжнародної
економіки та туризму, к.і.н.,
доцент

2017 – 2018 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів напряму підготовки 242 «Туризм»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	6
Загальна кількість годин	180
Кількість модулів	1
Лекції, годин	2,6
Практичні / семінарські, годин	3,4
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	174
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	3,5
самостійної роботи студента	6
Вид контролю	екзамен

2. Програма дисципліни

Ціль – формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю.

Завдання: розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму; вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; дослідження особливостей управління якістю на підприємствах сфери туризму.

Предмет: системи управління якістю туристичних послуг, види нормативних документів, основні правила стандартизації і сертифікації в системі управління якістю туристичних послуг.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Основи управління якістю

Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Тема 3. Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг

Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг

Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг

Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг

Тема 7. Управління якістю туристичних послуг

Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління якістю					
Тема 1. Основи управління якістю	20,6	0,6	-		20
Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії	30	-	-		30
Тема 3. Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг	26	1	1		24
Разом за змістовим модулем 1	76,6	1,6	1		74
Змістовий модуль 2. Організація управління якістю послуг підприємств сфери туризму					
Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг	20	-	-		20
Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг	21	-	1		20
Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг	20	-	-		20
Тема 7. Управління якістю послуг туристичних підприємств	22	1	1		20
Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	20,4	-	0,4		20
Разом за змістовим модулем 2	103,4	1	2,4		100
Усього годин	180	2,6	3,4		174

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг	1
2	Семінар запитань і відповідь Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг	1
3	Семінар – дискусія Управління якістю послуг туристичних підприємств	1
4	Семінар - мозковий штурм Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	0,4
Всього		3,4

5. Індивідуальні завдання

1. Підготовка рефератів (доповідей) та наукових статей.
2. Огляд періодичної літератури за темами курсу.
3. Розв'язання ситуаційних завдань.
4. Робота з понятійно-категоріальним апаратом курсу.

6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Екскурсологія як наука			
Семінар – розгорнута бесіда Основи управління якістю	20	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера – Сітінга, модель Джурана, теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю. Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Джерела [1, 4, 5, 6, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар запитань і відповідь Організаційно-економічні основи кваліметрії	30	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Семінар – дискусія Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг	24	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг. Джерело [1, 2, 4, 5, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Разом змістовий модуль 1	74		
Змістовий модуль 2. Організація управління якістю послуг підприємств сфери туризму			

<p>Семінар – розгорнута бесіда Основи державного регулювання якості туристичних послуг</p>	<p>20</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Регулювання в галузі туризму. Державна політика щодо забезпечення якості туристичних послуг. Органи регулювання, документи та заходи, за допомогою яких здійснюється регулювання туристичних послуг. Основні законодавчі акти що регулюють сферу туризму України. Стандарти ISO в сфері управління якістю (третья редакція). Державні стандарти України, що встановлюють вимоги та правила здійснення діяльності суб'єктами туристичної індустрії. Міждержавні стандарти, що встановлюють вимоги до організації роботи суб'єктів туристичної діяльності. Державні стандарти України, що встановлюють вимоги та правила здійснення діяльності суб'єктами туристичної індустрії. Відповідність стандартів ISO та ДСТУ щодо системи управління якістю Джерело [1, 2, 11]. 2. Самотестування.</p>	<p>Тестування, розв'язання практичних завдань</p>
<p>Семінар – розгорнута бесіда Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг</p>	<p>20</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямоване на виконання вимог до їх якості. Джерело [1, 2, 11]. 2. Самотестування.</p>	<p>Тестування, розв'язання проблемних завдань</p>
<p>Семінар – мозковий штурм Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг</p>	<p>20</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Основні принципи проведення сертифікації систем якості туристичних підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IEC. Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості. Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації системи якості в Україні. Джерело [1, 4, 6, 14]. 2. Самотестування.</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань, перевірка зібраної інформації</p>
<p>Семінар – мозковий штурм Управління якістю послуг туристичних підприємств</p>	<p>20</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.</p>	<p>Тестування, розв'язання проблемних завдань</p>

		<p>Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірвальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.</p> <p>Джерело [1, 4, 6, 14].</p> <p>2. Самотестування.</p>	
Семінар з- вирішення проблемних завдань Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	20	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.</p> <p>Джерело [1, 2, 6, 11].</p> <p>2. Самотестування.</p>	Тестування, розв'язання проблемних завдань
Разом змістовий модуль 2	100		
Разом	174		

7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності										
	Загальні					Предметно-спеціальні					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
Знати місце управління якістю послуг в туризмі; цілі, задачі і функції управління якістю.						+					
Знати методи кваліметрії оцінки рівня якості послуг в індустрії туризму									+		
Знати етапи розвитку системи якості: система TQM і міжнародні стандарти ISO 9000:2000; цикл Демінга; моделі оцінки якості діяльності сервісної організації.										+	
Знати правові аспекти регулювання якості туристичних послуг.							+				
Вміння до розробки технічних умов туристичних послуг; визначати відповідності стандартів та інших документів зі стандартизації, які затверджуються на підприємствах туризму сучасного рівня розвитку країни; формувати та користуватися банком технічних умов, стандартів тощо, відстежувати зміни у них на основі чого підтримувати високий рівень якості туристичних послуг.								+			
Знання супровідних документів на послуги, які надаються туристам, сертифіката відповідності державної системи сертифікації, посвідчення про якість.							+				
Вміти аналізувати та планувати діяльність туристського підприємства по вдосконаленню управління якістю.								+			
Знати сучасні інструменти та технології забезпечення якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства.									+		

8. Методи викладання

Лекції, семінарські практичні заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійне опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9. Методи оцінювання

Екзамен.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1	2	2	2	2		8
Тема 2	2	3	2	3		10
Тема 3	1	2	2	2		7
Разом змістовий модуль 1	5	7	6	7		25
Змістовий модуль 2						
Тема 1	1	1	1	2		5
Тема 2	1	1	2	1		5
Тема 3	1	1	2	1		5
Тема 4	2	1	1	1		5
Тема 5	2	1	1	1		5
Разом змістовий модуль 2	7	5	7	6		25
Разом						50

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	

35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Основна

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : Академия, 2010. – 304 с.
2. Вакуленко, А. В. Управління якістю. / А.В.Вакуленко. - К. : КНЕУ, 2006. - 168 с.
3. Туристичне країнознавство. Європа: [навч. посіб.] / М. П. Мальська, М. З. Гамкало, О. Ю. Бордун. - К. : ЦУЛ, 2009. - 224 с.
4. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.Б.Захожай, А.Ю.Чорний. — К., 2005.
5. Швець І.Ю. Управление качеством туристической услуги // Культура народов Причерноморья. – 2005. – № 61. – с.61-72
6. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. / за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці, 2003. – 596 с.

Допоміжна

7. 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.
8. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
9. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
10. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. - Тернопіль, «Терно-граф». - 2008 - 976 с.
11. Тягунова Н. М. Основи організації туристичного бізнесу. Кредитно-модульний курс: [навч. посібник] / Н. М. Тягунова. - К. : Центр учбової літератури, 2014. - 130 с.
12. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.

Інформаційні ресурси

18. [World Tourism Organization UNWTO](http://www2.unwto.org/): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/>
19. International Recommendations for Tourism Statistics 2008 (IRTS 2008): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://statistics.unwto.org/en/content/conceptual-framework-tourism-statistics-international-recommendations-tourism-statistics-2008>
20. Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework (TSA:RMF 2008): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://statistics.unwto.org/en/content/conceptual-framework-tsa-tourism-satellite-account-recommended-methodological-framework-tsar>
21. Державне агентство з туризму та курортів: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/ua/>