

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.Код: ВВ1.1.03

2.Назва: **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): вибірковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій):

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: перший

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 2 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: доцент Романенко О.В., доцент Кравченко А.В.

9.Результати навчання:

знання: значення та етапи становлення, формування управління якістю в системі загального менеджменту; моделі систем управління якістю; історію створення та застосування міжнародних стандартів у світі та в Україні; принципи управління якістю продукту та послуг в туризмі; систему управління якістю; організацію і проведення сертифікації послуг; процес управління якістю продукту та послуг сфери туризму; характеристику основних факторів, які впливають на якість послуг у туризмі; роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості тур послуг; вимоги до постійного поліпшення ефективності та результативності в діяльності прямих та опосередкованих підприємств, що створюють та надають тур продукт та послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання; форми і види контролю якості послуг сфери туризму;

вміння: виявляти чинники поліпшення якості тур послуг та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю послуг у туризмі; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів; аналізувати нормативні документи щодо сертифікації систем якості продукту та послуг в Україні; розробляти політику тур підприємств у сфері поліпшення якості тур послуг та тур продукту;

компетентності: готовність застосовувати отриманні теоретичні знання у дослідженнях управління якістю послуг у туризмі у світі та в Україні; здатність до розуміння організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг у туризмі; здатність до розуміння механізму та процесу управління якістю послуг , продукту на підприємствах сфери туризму; здібність до здійснення оцінки рівня якості послуг у туризмі; здібність до застосування інструментарію управління якістю у діяльності підприємств сфери туризму; здатність до розроблення, впровадження та сертифікації систем якості у діяльності тур підприємств.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне, дистанційне.

11.Зміст курсу:

Тема 1. Етапи розвитку управління якістю послуг в економічно розвинених країнах. Основні історичні етапи, індивідуальний контроль якості; приймальний контроль якості; статистичний контроль якості; комплексне управління якістю; забезпечення якості на базі стандартів ISO. Принципи наукового менеджменту за Ф. Тейлором. Статистика і менеджмент за Едвардом Демінгом. Контроль якості, управління нею за Джозефом Джураном. Забезпечення якості на підприємстві за Філіппом Кросбі. Теорія комплексного управління якістю за Армандом Фейгенбаумом. Методи управління якістю за Кауру Ісікаві.

Тема 2. Загальні положення в галузі управління якістю тур послуг та продукції. Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками. Державна політика у сфері управління якістю. Сучасні методи управління якістю. Управління якістю згідно з міжнародним стандартам ISO 9000:2005. Європейська організація з контролю за якістю

(ЕОQ). Якість як філософська категорія за Арістотелем. Філософське визначення якості, за Гегелем.

Тема 3. Система управління якістю на базі концепції TQM. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку. Створення Європейського співтовариства і подальше його розширення. Характеристики глобального ринку. Постійність змін у пропозиціях і попиті. Система якості на базі концепції TQM (Total Quality Management). Система якості на базі стандартів QS 9000. Система якості на базі концепції «шість сигм».

Тема 4. Оцінювання якості продукції та послуг. Характеристики показників якості продукції та послуг. Інтегральний показник якості, як різновид комплексного показника якості. Класифікація показників якості продукції. Групи показників якості. Показник надійності. Складові властивості надійності - безвідмовність, довговічність, збереженість, ремонтпридатність.

Тема №5. Поняття і значення якості в туризмі.

Проблеми якості послуг на туристичних підприємствах. Значення якості у конкурентній боротьбі на тур ринку. Потреба задоволення клієнтів, перевага особистим взаємовідносинам, прагнення до кращого розуміння потреб туристів. Проблеми у сфері якості: недостатній фаховий рівень керівного складу, відсутність належних умінь, мотивації і засобів для реалізації.

Тема №6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000. Національні підходи до систем якості, ISO/ТК, втілення у стандарти індексу 9000. Державний та приватний сектор, регулюючі відносини різних сторін на ринку. Принципи управління якістю: орієнтація на споживача; роль керівництва в управлінні якістю; залучення працівників в поліпшення якості; підхід до управління якістю як до процесу; системний підхід до управління; постійне поліпшення; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками. Впровадження систем управління якістю.

Тема №7. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації, процедур оцінки відповідності та інтегровані системи управління. Адекватність та швидкість реагування на виклики глобальної економіки, конкуренції, науково-технічного прогресу, запитів споживачів. Рекомендації Європейської Економічної Комісії ООН (ЄЕК ООН). Міжнародна модель технічної гармонізації. Європейське Економічне Співтовариство (ЄЕС). Принципи ЄС: вільний рух товарів, послуг, капіталів і робочої сили.

12.Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби:

1. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. — К.: Альтерпрес, 2004. — 288 с.
2. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) /Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.
3. ДСТУ ISO 9000:2007 Система управління якістю. Основні поняття та словник.
4. Закон України «Про загальну безпеку нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2736-VI.
5. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
6. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 340 с.
7. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: підруч. /Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. - К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 416 с.
8. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга /Пер. с англ.; 2-е европ. изд. – К.; М.; СПб.: Изд. дом «Вильямс», 1998. – 1056 с.

9. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. /Н. Є. Кудла - К. К 88: «Центр учбової літератури», 2014. - 328 с.

10. Методичні рекомендації до написання і оформлення магістерських робіт за спеціальністю 242 «Туризм» /уклад.: В.В.Обозний, А.В.Кравченко, О.В.Борисова, О.В.Романенко. – Київ: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2020. – 41 с.

13. *Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:* лекції, практичні індивідуальні, дистанційні заняття, консультування, робота в науково-дослідній групі, самостійна робота.

14. *Форми та критерії оцінювання:*

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань.

Підсумковий контроль, залік у II семестрі.

№	Вид діяльності	Кількість балів за дидактичну одиницю	Кількість занять, консультацій, робіт тощо	Загальна кількість балів
1	Вхідний контроль, відвідування та активність під час занять, опорний конспект	2	9	18
2	Виконання самостійних, індивідуальних робіт, участь у діловій грі, розв'язання практичної ситуації,	5	7	35
3	Заохочувальні бали: участь наукових гуртках.	2	5	10
4	Контроль самостійної роботи: написання реферату на задану тематику	1	7	7
5	Модульний контроль: виконання контрольної роботи	15	2	30
Результати поточного контролю				100
Екзамен/ <u>залік</u>				100
Підсумкова оцінка				100

Рівень	Характеристика відповідей студента	
	на питання теоретичного змісту	на питання практичного змісту
Низький	Студент не усвідомлює змісту питання, тому його відповідь не має безпосереднього відношення до поставленого питання. Наявна відсутність уміння міркувати.	Обсяг висвітлених питань менше 50%. У студента відсутня уява, необхідна для висвітлення питань.
Задовільний	Відповіді на питання носять фрагментарний характер, відтворення знань здійснюється на рівні запам'ятовування. Студент	Обсяг висвітлених питань у межах 50-70%. Студент погано володіє засобами відтворення властивостей предметів, явищ,

	поверхово володіє умінням міркувати.	процесів.
Достатній	У відповідях на питання допускаються деякі неточності або помилки непринципового характеру. Студент демонструє розуміння навчального матеріалу і прагне логічно розмірковувати при відповіді.	Обсяг правильно висвітлених питань більше 75%. Відповідь містить окремі неточності і незначні помилки.
Високий	Студент дає повну і розгорнуту відповідь на питання. Його відповідь характеризується логічністю і послідовністю суджень, без включення випадкових і випадання істотних з них.	Обсяг правильно висвітлених питань дорівнює 100%. Кожне висвітлене питання супроводжується ґрунтовним поясненням.

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

Сума балів за навчальну діяльність	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	високий: відмінно	зараховано
80-89	B	достатній: добре	
70-79	C		
65-69	D	низький: задовільно	
60-64	E		
35-39	FX	незадовільний (з можливістю повторного складання)	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільний (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська