



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради університету
«24» червня 2021 року,
протокол № 12.

Ректор, голова вченої ради університету,
доктор юридичних наук, професор

_____ Олег ОМЕЛЬЧУК

«24» червня 2021 року

М.П.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм
галузі знань 24 Сфера обслуговування

РОЗРОБНИК:

Доцент кафедри менеджменту, фінансів,
банківської справи та страхування, кандидат
економічних наук, доцент
«15» червня 2021 року

_____ Андрій КОРЮГІН

СХВАЛЕНО

Рішення кафедри менеджменту, фінансів, банківської справи та страхування
«15» червня 2021 року, протокол № 15.

Завідувач кафедри,
доктор економічних наук, професор
«15» червня 2021 року

_____ Віктор СИНЧАК

Деканеса факультету управління та економіки,
кандидатка економічних наук, доцентка
«16» червня 2021 року

_____ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

ПОГОДЖЕНО

Рішення методичної ради університету
«22» червня 2021 року, протокол № 9.

Голова методичної ради університету,
кандидатка наук з державного управління,
доцентка
«22» червня 2021 року

_____ Ірина КОВТУН

ЗМІСТ

	Стор.
1. Опис навчальної дисципліни	– 4
2. Заплановані результати навчання	– 5
3. Програма навчальної дисципліни	– 6
4. Структура вивчення навчальної дисципліни	– 9
4.1. Тематичний план навчальної дисципліни	– 9
4.2. Аудиторні заняття	– 9
4.3. Самостійна робота студентів	– 9
5. Методи навчання та контролю	– 10
6. Схема нарахування балів	– 10
7. Рекомендовані джерела	– 10
7.1. Основні джерела	– 10
7.2. Допоміжні джерела	– 11
8. Інформаційні ресурси в Інтернеті	– 11

1. Опис навчальної дисципліни

1.	Шифр і назва галузі знань	– 24 Сфера обслуговування
2.	Код і назва спеціальності	– 242 Туризм
3.	Назва спеціалізації	–
4.	Назва дисципліни	– Управління якістю в туризмі
5.	Тип дисципліни	– вибіркова
6.	Код дисципліни	– ППВ 6.8
7.	Освітній рівень, на якому вивчається дисципліна	– перший
8.	Ступінь вищої освіти, що здобувається	– бакалавр
9.	Курс / рік навчання	– четвертий
10.	Семестр	– сьомий
11.	Обсяг вивчення дисципліни:	
	1) загальний обсяг (кредитів ЄКТС / годин)	– 4,5 / 135
	2) денна форма навчання:	
	аудиторні заняття (годин)	– 46
	% від загального обсягу	– 34,1
	лекційні заняття (годин)	– 18
	% від обсягу аудиторних годин	– 39
	семінарські заняття (годин)	– 28
	% від обсягу аудиторних годин	– 61
	самостійна робота (годин)	– 89
	% від загального обсягу	– 65,9
	тижневих годин:	
	аудиторних занять	– 2,5
	самостійної роботи	– 4,9
	3) заочна форма навчання:	
	аудиторні заняття (годин)	– -
	% від загального обсягу	– -
	лекційні заняття (годин)	– -
	% від обсягу аудиторних годин	– -
	семінарські заняття (годин)	– -
	% від обсягу аудиторних годин	– -
	самостійна робота (годин)	– -
	% від загального обсягу	– -
	тижневих годин:	-
	аудиторних занять	– -
	самостійної роботи	– -
12.	Форма семестрового контролю	– залік
13.	Місце дисципліни в логічній схемі:	
	1) попередні дисципліни	– ЗПО 11 Правове регулювання туристичної діяльності, ППО 12.1 Менеджмент в туризмі, ППВ 5.7 Управління проектами в туризмі, ППВ 5.8 Інноваційний та проектний менеджмент в туризмі.
	2) наступні дисципліни	– ППВ 7.2 Туристичний брендинг, ППВ 7.3 Туристичне іміджмейкерство, ППВ 7.5. Антикризове управління
14.	Мова вивчення дисципліни	– українська.

2. Заплановані результати навчання

Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни	<p>К 18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління через призму концепції сталого розвитку.</p> <p>К 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.</p> <p>К 29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства, застосовувати міжнародно-правові норми у сфері туризму, у тому числі з урахуванням пріоритетів європейської інтеграції України.</p>
Програмні результати навчання	<p>ПР 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів, у тому числі з урахуванням пріоритетів європейської інтеграції України.</p> <p>ПР 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПР 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР 07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p> <p>ПР 08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПР 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.</p>

<i>Після завершення вивчення дисципліни здобувач повинен продемонструвати такі результати навчання:</i>
<i>1. Знання</i>
1.1) відтворювати основні поняття і визначення у сфері якості, стандартизації та сертифікації;
1.2) називати особливості управління якістю на рівні підприємства;
1.3) впорядковувати вимоги до побудови, викладу та оформлення стандартів;
1.4) знаходити методи та інструменти управління якістю;
1.5) описувати порядок сертифікації продукції та систем менеджменту якості.
<i>2. Розуміння</i>
2.1) пояснювати організацію та процеси системи управління якістю;
2.2) ілюструвати значення та процедури сертифікації системи якості та аудиту якості;
2.3) інтерпретувати методологію безперервного вдосконалення діяльності підприємства відповідно до концепції TQM;
2.4) з'ясовувати призначення і структуру стандартів ISO серії 9000;
2.5) описувати значення та етапи формування управління якістю, роль управління якістю в системі загального менеджменту.
<i>3. Застосування знань</i>
3.1) застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;
3.2) виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;
3.3) планувати та організовувати роботу щодо управління якістю продукції на всіх етапах

її життєвого циклу;
3.4) вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства;
3.5) демонструвати здатність застосовувати методи управління якістю продукції.
4. Аналіз
4.1) порівнювати сучасні погляди на поняття «якість»;
4.2) осмислювати наукові знання у сфері менеджменту якості;
4.3) аналізувати основні прості інструменти контролю якості та нові інструменти управління якістю;
4.4) визначати якість продукції та якість праці на підприємстві;
4.5) розраховувати економічну ефективність впровадження методів контролю якості та сертифікації продукції.
5. Синтез
5.1) класифікувати витрати на якість продукції;
5.2) пояснювати першоджерела виникнення якості як об'єкта управління;
5.3) встановлювати основні тенденції та етапи розвитку менеджменту якості;
5.4) узагальнювати вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
5.5) інтегрувати сучасні підходи в практику управління якістю.
6. Оцінювання
6.1) оцінювати сучасні системи менеджменту якості;
6.2) пояснювати основні показники якості продукції та методи їх оцінювання;
6.3) визначати показники якості продукції на всіх етапах товароруку;
6.4) рекомендувати основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконувати оцінювання побудованої системи;
6.5) порівнювати міжнародні стандарти серії ISO 9000 та ISO 10000.
7. Створення (творчість)
7.1) розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;
7.2) генерувати плани системи заходів щодо забезпечення необхідної якості продукції;
7.3) пропонувати оптимальну форму збирання, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості та функціонування системи якості;
7.4) розробляти механізми управління якістю на підприємствах;
7.5) пропонувати заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Наукові основи управління якістю

Керівництво ISO / ІЕС 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 серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Вплив якості продукції та послуг на основні сфери діяльності держави. Актуальність проблеми якості для туристичних організацій. Основні поняття та визначення в галузі управління якістю. Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Класифікація послуг і організацій. Категорії якості обслуговування. Вимоги якісного обслуговування туристів.

Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Фактори, що формують та забезпечують якість.

Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції. Елементи системи управління якістю Принципи та функції системи управління якістю продукції. Етапи розробки системи якості. Документація системи управління якістю.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розроблення систем управління якістю туристичної діяльності.

Тема 6. Процес управління якістю підприємств у сфері туризму

Процес впровадження системи управління якістю. Система управління якістю туристичних послуг. Принципи управління якістю. Умови якісного сервісу в туризмі. Види комфорту в готелях.

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема 7. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Витрати на якість. Класифікація витрат на якість. Підходи до управління витратами на якість. Методи аналізу витрат на якість. Якість обслуговування. Параметри оцінки якості послуг. Ключові фактори оцінки якості послуг. Система показників при оцінці якості. Фактори, які визначають рівень задоволення туристичним продуктом.

Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості 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 оцінювання систем якості ISO / IES.
 Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.
 Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Тема 9. Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання.

4. Структура вивчення навчальної дисципліни

4.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ теми	Назва теми	Кількість годин												
		Денна форма навчання					Заочна форма навчання							
		Усього	у тому числі				Усього	у тому числі						
			Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.		СРС	Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС	
1.	Наукові основи управління якістю	8	2	2	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
2.	Основні проблеми управління якістю	8	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-
3.	Міжнародний досвід розвитку управління якістю	8	2	2	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
4.	Вітчизняний досвід розвитку управління якістю	8	2	2	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
5.	Системи управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	12	2	6	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
6.	Процес управління якістю підприємств у сфері туризму	11	2	6	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
7.	Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	11	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
8.	Сертифікація систем якості підприємства у сфері туризму	8	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-
9.	Аудит якості та премії якості	8	2	2	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
	Усього годин:	135	18	28	-	-	89	-	-	-	-	-	-	-

4.2. Аудиторні заняття

4.2.1. Аудиторні заняття (лекції, семінарські заняття) проводяться згідно з темами та обсягом годин, передбаченими тематичним планом.

4.2.2. Плани лекцій з передбачених тематичним планом тем визначаються в підрозділі 1.2 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.2.3. Плани семінарських занять з передбачених тематичним планом тем, засоби поточного контролю знань та методичні рекомендації для підготовки до занять визначаються в підрозділі 1.3 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3. Самостійна робота студентів

4.3.1. Самостійна робота студентів включає завдання до кожної теми та індивідуальні завдання.

4.3.2. Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.4 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.3. У процесі вивчення навчальної дисципліни студенти виконують індивідуальні завдання у вигляді індивідуальних розрахункових завдань.

4.3.4. Тематика індивідуальних завдань та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.5 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.5. Індивідуальні завдання виконуються в межах часу, визначеного для самостійної роботи студентів, та оцінюються частиною визначених в розділі 6 цієї програми кількості балів, виділених для самостійної роботи.

5. Методи навчання та контролю

Під час лекційних занять застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) слайдова презентація.

На семінарських заняттях застосовуються:

- дискусійне обговорення проблемних питань;
- вирішення ситуаційних завдань;
- повідомлення про виконання індивідуальних завдань;
- розв'язок розрахункових завдань.

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у формах:

1) усне або письмове (у тому числі тестове) бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції;

2) усне або письмове(у тому числі тестове) опитування на семінарських заняттях;

3) виконання поточних контрольних робіт;

4) розв'язування задач та формулювання висновків за результатами розрахунків;

5) захист підготовленого публічного виступу.

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі усного екзамену.

Структура екзаменаційного білету включає два теоретичних питання, п'ять тестових завдань та розрахункову задачу.

6. Схема нарахування балів

6.1. Нарухування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



Рисунок 6.1 Схема нарахування балів студентам за результатами навчання

6.2. Обсяг балів, здобутих студентами під час лекцій, семінарських занять, самостійної роботи студентів та виконання індивідуальних завдань визначаються в навчально-методичних матеріалах з цієї дисципліни.

7. Рекомендовані джерела

7.1. Основні джерела

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсеєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
3. Капінос Г. І., Грабовська І.В. Управління якістю : навч. посіб. / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. Київ : Кондор, 2016. 277 с.
4. Козловський С.О. Управління якістю: навчальний посібник. НЛТУ України, 2013. 144 с.
5. Лайко Д.П. О.В. Вотченікова, О.П. Удовиченко, М.А. Котляр. Управління якістю: навч. посібник. Львів: Магнолія, 2015. 335 с.
6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
7. Управління якістю продукції та послуг / Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов. З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х. : ХТЕІ, 2015. 222 с.
8. Управління якістю товарів [Електронний ресурс] : опорний конспект лекцій / укладачі : М. С. Одарченко, Т. В. Карбівнича. Х.: ХДУХТ, 2019.
9. Шаповалов М.І. Менеджмент якості: підручник. 3-тє вид., випр. і доп.: Т-во "Знання". КОО, 2007. 471 с.

7.2. Додаткові джерела

1. Кудла Н.Є. Маркетинг туристичних послуг: навч. посіб. К.: Знання, 2011. 351 с.
2. Летуновська Н. Є., Люльов О.В. Маркетинг у туризмі : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2020. 270 с.
3. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Маркетинг туристичного бізнесу: навчальний посібник. Друге видання, перероблене і доповнене. К.: Кондор, 2012. 336 с.
4. Мальська М. П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2016. 336 с.
5. Маркетинг: навч. посіб.; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. О. Дорошенко. Харків : Тім Пабліш Груп, 2016. 411 с.
6. Маркетинг турпродукту: підручник / Г.Б. Мунін, Ю. О. Карягін, З.І. Тимошенко, Т. О. Лемура. К.: Кондор, 2009. 394 с.
7. Правик Ю.М. Маркетинг туризму: підручник. К.: Знання, 2008. 303 с.
8. Шульгіна Л.М. Маркетинг в туристичній індустрії: конспект лекцій. К.: КНТЕУ, 2010. 99 с.

8. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. <http://www.rada.gov.ua> – Веб-портал Верховної Ради України
2. <http://www.president.gov.ua> – Веб-портал Адміністрації Президента України
3. <http://www.kmu.gov.ua> – Веб-портал Кабінету Міністрів України
4. <http://www.me.gov.ua> – Веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України
5. <http://nbuv.gov.ua/> – Веб-сайт Національної бібліотеки України імені В.І.Вернадського
6. <http://gntb.gov.ua/ua/> – Веб-сайт Веб-сайт державної науково-технічної бібліотеки України
7. <http://www.ounb.km.ua/> – Веб-сайт Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки
8. <http://www.unwto.org> – Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації
9. <http://tourlib.net/transport.htm> – Туристична бібліотека «Все про туризм»