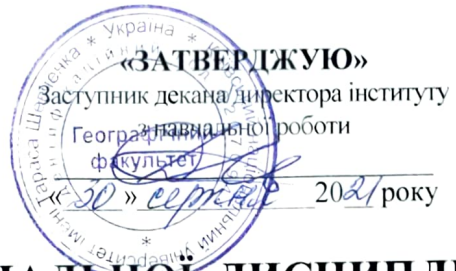


КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра країнознавства та туризму



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ

для студентів

галузь знань
напрямок підготовки
освітній рівень
освітня програма
вид дисципліни

Сфера обслуговування
Магістр
Туризм
Обов'язкова

Форма навчання	денна
Навчальний рік	2021/2022
Семестр	1
Кількість кредитів ECTS	6
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська
Форма заключного контролю	екзамен

Викладачі: **Малиновська Оксана Юріївна**, кандидат географічних наук, доцент кафедри
країнознавства та туризму

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

Розробник: **Малиновська Оксана Юріївна**, кандидат географічних наук, доцент кафедри
країнознавства та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО

Зав. кафедри _____



(підпис)

(**Ольга ЛЮБИЦЕВА**)

Протокол № 1 від «30» серпня 2021 р.

Схвалено науково-методичною комісією географічного факультету

Протокол від « 30 » серпня 2021 року № 6

Голова науково-методичної комісії _____

(підпис)



(**Наталія КОРОГОДА**)

(прізвище та ініціали)

« _____ » _____ 20__ року

ВСТУП

1. Мета дисципліни – ознайомлення студентів з теоретичними основами та практичними рекомендаціями щодо організації управління якістю туристичних послуг на підприємствах індустрії туризму у відповідності з рекомендаціями міжнародних стандартів ІСО та державних галузевих стандартів. Сформувані у студентів розуміння якості як фактора успіху туристичного підприємства, оскільки основу конкурентоздатності продукції та послуг складає їхня якість, а стабільність виробництва досягається шляхом впровадження на підприємствах систем якості і підтверджується сертифікацією продукції/послуг та систем якості.

2. Попередні вимоги до опанування або вибору навчальної дисципліни:

1. Успішне опанування дисциплін «Організація послуг», «Туроперейтинг», «Організація діяльності туристичного підприємства», «Основи економіки туризму», «Стандартизація та сертифікація послуг в туризмі та курортній справі», «Регулювання туристичної діяльності», «Маркетинг», «Менеджмент», «Економіка туристичної фірми», «Правознавство» та «Фінанси».

2. Володіти навичками аналізу, синтезу, моделювання ситуації, прогнозування, порівняння.

3. Анотація навчальної дисципліни: дана навчальна дисципліна присвячена вивченню теоретичних і методологічних засад створення якісного туристичного сервісу. Розглядаються концептуальні засади проблеми якості в туризмі, а саме: поняття про якість туристичних послуг та вимоги до якості туристичних послуг; критерії якості туристичних послуг; принципи сучасного сервісу та фактори, які впливають на якість туристичного обслуговування; нормативно-правове забезпечення якості туристичних послуг; процесний підхід в управлінні якістю та методологічні основи управління якістю. Особлива увага присвячується практиці сучасних стратегій лідерства в якості, концепції TQM та особливостям оцінки і управління якістю в сфері туристичних послуг, а саме: управління якістю туристичного продукту; умови створення якісного сервісу на туристичному підприємстві; розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на туристичному підприємстві; системи управління якістю на різних типах туристичних підприємств; управління якістю на різних етапах бізнес-процесів туристичного підприємства.

4. Завдання (навчальні цілі) – ознайомити студентів з основними досягненнями теорії та практики управління якістю, показати необхідність використання цих досягнень в туристичній діяльності (ЗК-3, ФК-12); ознайомити з нормативно-правовою базою управління якістю (ЗК-5); ознайомити з факторами, які впливають на якість туристичних послуг, з методами оцінки показників якості та змістом поняття якості (ЗК-10, ФК-9); навчити організовувати роботу щодо забезпечення якості туристичних послуг шляхом розробки та впровадження систем якості у відповідності з рекомендаціями міжнародних стандартів ІСО, дати рекомендації щодо забезпечення ефективного функціонування та вдосконалення систем якості (ЗК-2, ЗК-6); ознайомити з прийомами та методами стандартизації, з порядком здійснення сертифікації туристичних товарів та послуг; ознайомити із сучасними методами управління якістю туристичного підприємства (ФК-6).

5. Результати навчання за дисципліною:

Результат навчання (1. знати; 2. вміти; 3. комунікація; 4. автономність та відповідальність*)		Форми (та/або методи і технології) викладання і навчання	Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за необхідності)	Відсоток у підсумковій оцінці з дисципліни
Код	Результат навчання			
1.1	ФК 6. Знати основні теоретичні положення та сучасну практику загального управління якістю; основи законодавства про захист прав споживачів, охорону праці та оточуючого середовища; володіти термінологічним апаратом на рівні розуміння та вільного використання.	лекція, семінарське заняття	бліц опитування, тест, виступ на семінарі, індивідуальні завдання, презентація, контрольні роботи, екзамен	до 5%
1.2	ФК 12. Знати документаційне та організаційне забезпечення системи менеджменту якості; принципи та методи розробки і правила застосування нормативно-технічної документації по забезпеченню якості процесів, туристичних товарів та послуг.	лекція, семінарське заняття		до 5%
1.3	ЗК 6. Знати сутність та принципи діяльності в галузі управління якістю на основі міжнародних стандартів ІСО; систему показників якості та інструменти контролю і управління якістю, методи статистичного контролю та управління процесами на туристичному підприємстві.	лекція, семінарське заняття		до 5%
2.1	ФК 6. Використовувати відповідні нормативно-правові документи в своїй діяльності при вирішенні професійних задач.	семінарське заняття		до 5%
2.2	ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку.	семінарське заняття	виступ на семінарі, бліц опитування,	до 5%
2.3	ЗК 2. Використовувати методи аналізу в своїй професійній діяльності та виявляти проблеми якості в туризмі під час аналізу конкретних ситуацій та бізнес-процесів.	семінарське заняття	бесіда, дискусія, індивідуальні завдання, екзамен	до 5%
2.4	ЗК 3. Пропонувати способи вирішення проблем, пов'язаних з якістю туристичних послуг та оцінювати очікувані результати.	семінарське заняття		до 5%
2.5	ЗК 5. Вести необхідну документацію по створенню системи забезпечення якості туристичних послуг і контролю її ефективності.	семінарське заняття		до 5%
2.6	ЗК 6. Вміти розробляти та впроваджувати системи управління якістю в туризмі.	семінарське заняття		до 5%
2.7	ЗК 10. Використовувати основні інструменти контролю та управління якістю, а також знаходити коригуючі та попереджувальні заходи, спрямовані на покращення якості туристичних послуг.	семінарське заняття		до 5%
3.1	ФК 6. Участь в обговореннях певних проблем якості туристичних послуг, груповий пошук їх вирішення.	семінарське заняття, бесіда, дискусія		до 5%
3.2	ФК 9. Пропонувати і обґрунтовувати власні шляхи вирішення проблем якості в туризмі.	лекція, семінарське заняття, бесіда, дискусія	участь в дискусіях та бесідах,	до 5%
3.3	ФК 12. Здатність до організації якісного сервісу	семінарське	індивідуальні	до 5%

дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму																				
РН6) Здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму	+			+	+				+	+				+			+			+
РН7) Здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності									+											+
РН15) Відповідати вимогам спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю в сфері туризму									+								+			
РН16) Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень																			+	
РН17) Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування			+						+											

7. Схема формування оцінки:

7.1. Форми оцінювання студентів: рівень досягнення всіх запланованих результатів навчання визначається за результатами роботи на семінарах, написання двох підсумкових контрольних робіт, бліц опитувань, тестів, підготовки презентації та виконання індивідуального завдання.

- семестрове оцінювання:

1. Робота на семінарах (РН 1.1-4.5) – 15 балів / 10 балів
2. Підсумкові контрольні роботи (тест + відкриті запитання) (РН 1.1.-1.3) – 20 балів / 12 балів
3. Презентація (РН 1.1-4.5) – 10 балів / 6 балів
4. Індивідуальне завдання (РН 1.1.-4.5) – 5 балів / 3 балів
5. Бліц-опитування (РН 1.1.-1.3, 2.1-2.7) – 10 балів / 5 балів

- підсумкове оцінювання у формі екзамену. Екзамен проводиться в письмово-усній формі.

Максимальна кількість балів на екзамені – **40 балів**, мінімальна кількість балів, які додаються до семестрових – **24 бали** (60% від максимальних балів, що відводяться на екзамен). У випадку коли студент на екзамені набрав менше вказаної кількості балів вони не

додаються до семестрової оцінки (незалежно від кількості балів, отриманих під час семестру), в екзаменаційній відомості у колонці “бали за екзамен” ставиться “0”, а в колонку «результуюча оцінка» переноситься лише кількість балів, отриманих під час семестру.

Студенти, які набрали впродовж семестру меншу кількість балів ніж критично-розрахунковий мінімум – 20 балів, до складання екзамену не допускаються. Рекомендований мінімум для допуску до екзамену – 36 балів.

	Семестрова кількість балів	Екзамен	Підсумкова оцінка
Мінімум	36	24	60
Максимум	60	40	100

7.2. Організація оцінювання:

Оцінювання здійснюється впродовж семестру усіх видів роботи, включаючи і самостійну роботу.

У курсі передбачено дві змістовних частини. Заняття проводяться у формі лекцій та семінарських занять, передбачені індивідуальні завдання з проблематики дисципліни. Завершується дисципліна складанням екзамену.

Упродовж семестру після завершення відповідних тем (див. тематичний план дисципліни) проводяться підсумкові контрольні роботи (перша включає теми 1-5, друга – 6-10). Підсумкові контрольні роботи проводяться у формі тестів та відкритих запитань і покликані виявити знання і навички отримані при опануванні відповідних тем.

На семінарських заняттях для виявлення рівня засвоєння відповідних знань впродовж семестру проводять бліц опитування, які у підсумку формують до 10% оцінки.

Семінарські заняття проходять згідно робочої навчальної програми за передбаченим розкладом. Робота на семінарі оцінюється день в день. Відпрацювання пропущених семінарів не передбачається.

Робота під час семінару також включає:

- участь в обговореннях актуальних теоретичних і прикладних проблем дисципліни та подання результатів виконаних індивідуальних завдань (до 5 балів сумарно; за розкладом семінарських занять; виконані індивідуальні завдання подаються і оцінюються день в день);
- презентацію (1 презентація, яка оцінюється у макс. 10 балів; презентації відбуваються за розкладом семінарських занять, тематика і графік презентацій узгоджується попередньо). Оцінювання презентації відбувається за такими критеріями:
 - змістовна частина і розкриття теми – до 5 балів;
 - мультимедійна складова і подача результатів дослідження – до 3 балів;
 - відповіді на запитання – до 2 балів.

Умови проведення екзамену подані вище.

7.3. Шкала відповідності оцінок

Відмінно / Excellent	90-100
Добре / Good	75-89
Задовільно / Satisfactory	60-74
Незадовільно / Fail	0-59

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЗАНЯТЬ

№ п/п	Назва теми	Кількість годин		
		лекції	семінари	самостійна робота
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади створення якісного сервісу на підприємстві				
1	Вступ. Тема 1. Поняття про якість.	2	2	10
2	Тема 2. Концепції управління якістю.	2	2	10
3	Тема 3. Нормативно-правове забезпечення якості.	2	2	20
4	Тема 4. Процесний підхід в управлінні якістю.	2	2	10
5	Тема 5. Методологічні основи управління якістю.	2	3	20
6	Контрольна робота		1	
Змістовий модуль 2. Управління якістю обслуговування туристичного підприємства				
6	Тема 6. Управління якістю туристичного продукту.	2	2	10
7	Тема 7. Умови створення якісного сервісу на туристичному підприємстві.	2	2	15
8	Тема 8. Розробка, впровадження та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на туристичному підприємстві.	2	2	18
9	Тема 9. Системи управління якістю на різних типах туристичних підприємств.	2	2	15
10	Тема 10. Управління якістю на різних етапах бізнес-процесів туристичного підприємства.	2	1	10
11	Контрольна робота		1	
	ВСЬОГО	20	22	138

Примітка: слід зазначити теми, винесені на самостійне вивчення

Загальний обсяг 180 год., в тому числі:

Лекцій – **20 год.** 2 год.

Семінарських занять – **22 год.**

Консультації – **2 год.**

Самостійна робота – **138 год.**

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА:

А) Основні:

1. Бабарицька В., Малиновська О. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту: Навч. пос. – К.; Альтерпрес, 2004.
2. Бізнес-планування: навч. посіб. / Т.Г.Васильців, Я.Д.Качмарик, В.І.Блонська, Р.Л.Лупак. – К.: Знання, 2013. – 207 с.
3. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі. – Львів: ЦУЛ, 2015. – 328 с.
4. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. - К./КНТЕУ, 2006.-234 с.
5. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб./ В.Г. Топольник. – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 328 с.
6. Berry, Leonard L., Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
7. Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Б) Додаткові:

1. Кові Стівен Р. 7 звичок надзвичайно ефективних людей. / Пер. з англ. О.Любенко. – Харків, 2012. – 384 с.
2. Parasuraman, A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. 1985. Vol. 49.
3. Johnston, R. The Zone of Tolerance: Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service // International Journal of Service Industry Management. 1995. Vol. 6, № 2.
4. Sanders, Betsy. Fabled Service: Ordinary Acts, Extraordinary Outcomes. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
5. Zeithaml, V. A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality // Journal of Marketing. 1988. Vol. 52 (April).

В) Національні стандарти:

1. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
2. ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
4. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Г) Іноземною мовою:

1. Bennis, Warren G. Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration. Reading, MA: Addison-Wesley, 1997.
2. Bennis, Warren G. and Burt Nanus. Leaders: The Strategies for Taking Charge. New York: Harper & Row, 1985.
3. Bradshaw, Pete. Personal Power. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
4. Cusumano, Michael A. The Japanese Automobile Industry. Cambridge: The Harvard University Press.
5. Goldratt, Eliyahu M., Cox, Jeff. The Goal. Croton-on-Hudson: North River Press.
6. Jaworski, Joseph. Synchronicity: The Inner Path of Leadership. Johansen, Robert, David Sibbet, Suzy Benson, Alexia Martin, Robert Mittman, and Paul Saffo. Leading Business

Teams: How Teams Can use Technology and Group Process Tools to Enhance Performance. Reading, MA: Addison-Wesley Series on OD, 1991.

7. Harold L. Vogel. Travel Industry Economics. A Guide for Financial Analysis. / Cambridge University Press. – 2013. – 285 s.
8. Kleiner, Art. The Age of Heretics: A History of the Radical Thinkers Who Reinvented Corporate Management. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.
9. Marcus, Stanley. Minding the Store. Boston: Little, Brown and Company.
10. Marcus, Stanley. Quest for the Best. New York: The Viking Press.
11. Ohno, Taiichi. Workplace Management. Cambridge: Productivity Press.
12. Ohno, Taiichi, Setsuo, Mito. Just-in-time for Today and Tomorrow. Cambridge: Productivity Press.
13. Parasuraman, A. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988. Spring.
14. Pascale, Richard. Managing on the Edge: How the Smartest Companies Use Conflict to Stay Ahead. New York: Touchstone, 1991.
15. Peters, Tom. Thriving on Chaos. New York: Alfred A. Knopf.
16. Peters, Tomas J., Waterman, Robert H., Jr. In Search of Excellence. New York: Harper&Row.
17. Shingo, Shigeo. A study of the Toyota Production System from an Industrial Engineering Viewpoint. Cambridge: Productivity Press.
18. Sibbet D. Visual Teams: Graphic Tools for Commitment, Innovation, & High Performance. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
19. Sibbet D. and Ed Claassen. Team Leader Guide: Strategies and Practices for Achieving High Performance. San Francisco: Grove Consultants International, 2003.
20. Sloan, Alfred P., Jr. My Years with General Motors. New York: Doubleday/Currency.
21. Tashmen M., and Charles A. O'Reilly III. Ambidextrous Organization: Resolving the Innovator's Dilemma. Boston: Harvard Business School Press, 2009.
22. Young, Arthur M. Reflexive Universe. San Francisco: Delacourt Press, 1976. Anodos Foundation, 1999 Revised Edition.
23. Агарков А.П. Управление качеством: учебное пособие. – Дашков и К, 2007.
24. Альтшуллер Г. Найти идею. Введение в ТРИЗ – теорию решения изобретательских задач. – Альпина Паблишер, 2015. – 404 с.
25. Антощенко В. Ух ты! Сервис. - Альпина Паблишер, 2016. – 360 с.
26. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с.
27. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме: Практикум. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 176 с.
28. Бланк С., Дорф Б. Стартап. Настольная книга основателя. – Альпина Паблишер, 2016. – 616 с.
29. Гаванде А. Чек-лист. Как избежать глупых ошибок, ведущих к фатальным последствиям. – Альпина Паблишер, 2014. – 208 с.
30. Герасимов Б.И. Управление качеством: учебное пособие. - М: Кнорус, 2007.
31. Гладуэлл М. Переломный момент. Как незначительные изменения приводят к глобальным переменам. — М.: Альпина Паблишер, 2012.
32. Детмер У. Теория ограничений Голдратта. Системный подход к непрерывному совершенствованию. – Альпина Паблишер, 2016. – 444 с.
33. Джордж Л. Майкл. Бережливое производство + шесть сигм» в сфере услуг: Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса / Майкл Л. Джордж; [пер. с англ.] - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 402 с.
34. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2000.

35. Друкер П. Практика менеджмента.
36. Друкер П. Лидерство.
37. Каплан Р.С., Нортон Д.П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – Олимп-Бизнес, 2016. – 320 с.
38. Кларк Г. Маркетинг сервиса, приносящего прибыль: Пер. с англ. – К.: Знания, 2006. – 302 с.
39. Кови Стивен Р. 7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности.
40. Кови Стивен Р. Семь навыков эффективных менеджеров. Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала.
41. Кови Стивен Р., Уитман Б., Ингланд Б. 4 правила эффективного лидера в условиях неопределенности.
42. Кондратьев В., Кузнецов М. Показываем бизнес-процессы.
43. Кокс Д., Джейкоб Д., Бергланд С. Новая цель. Как объединить бережливое производство, шесть сигм и теорию ограничений. – Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 400 с.
44. Коттер Дж. Впереди перемен. — М.: Олимп-Бизнес, 2013.
45. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2006.
46. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник. – М.: Юрайт, 2008.
47. Логанина В.И. Системы качества: учебное пособие. – М.: Юрайт, 2008.
48. Мазур, И.И. Управление качеством. - М.: Омега-Л, 2007.
49. Максвелл Джон С. Команда 101.
50. Максвелл Джон С. 21 неспростовний закон лідерства.
51. Маслов Д.В. Малый бизнес: стратегии совершенствования на основе управления качеством. – М.: ДМК Пресс, 2008.
52. Окрепилов, В. В. Менеджмент качества. - СПб.: Наука, 2007.
53. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. – М.: «Дашков и К°», 2006.
54. Рыженко, Г. А. Всеобщее управление качеством. – Екатеринбург, 2006.
55. Остервальдер А., Пинье И., Бернарда Г., Смит А. Разработка ценностных предложений. Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. – Альпина Паблишер, 2015. – 312 с.
56. Сазерленд Д. Scrum. Революционный метод управления проектами. – Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 288 с.
57. Салимова Т.А. Управление качеством: учебник для ВУЗов 5-е изд. - М. : Издательство «Омега-Л», 2011.
58. Сенге П. Пятая дисциплина: Искусство и практика самообучающейся организации. — М.: Олимп-Бизнес, 2011.
59. Сиббет Д. Визуализируй это! Как использовать графику, стикеры и интеллектуальные карты для командной работы. — М.: Альпина Паблишер, 2013.
60. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. – Питер, 2009.
61. Соколов, А. А. Основы управления качеством и конкурентоспособностью туристских услуг // Качество. Инновации. Образование. 2006. № 2.
62. Сырцев А.Н. Управление качеством: Курс лекций. - СПб., СПИГ. - 2006.
63. Ташмен М., О'Рэйлли Ч. Победить с помощью инноваций: Практическое руководство по управлению организационными изменениями и обновлениями. — М.: Альпина Паблишер, 2014.
64. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: учеб.пособие / [И. И. Бутко и др.]. - Ростов н/Д; М.: Фе-никс; МарТ, 2009.
65. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. — СПб.: Питер, 2012.

66. Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие.: Кнорус, 2009.
67. Эванс, Д. Управление качеством. - М.: Юнити-Дана, 2007.