

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ  
ВІДНОСИН ІМ. Б. Д. ГАВРИЛИШИНА**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Директор Науково-навчального  
інституту міжнародних  
відносин ім. Б. Д. Гаврилишина  
Ірина ІВАЩУК**

«    »

**2023 р.**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**В. о. проректора з науково-  
педагогічної роботи  
Віктор ОСТРОВЕРХОВ**

«    »

**2023 р.**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Директор Навчально-наукового  
інституту новітніх освітніх технологій  
Святослав ПИТЕЛЬ**

«    »

**2023 р.**

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

**з навчальної дисципліни**

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»**

Ступінь вищої освіти „магістр”.

Галузь знань: 24 „Сфера обслуговування”

Спеціальність: 242 „Туризм”

Освітньо-професійна програма «Міжнародний туризм»

*Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу*

Форма навчання	Курс	Семестр (семестр)	Лекції	Практ.	ІРС	СРС	Тренінг	Разом	Іспит, залік
Денна	1	1	30	15	3	98	4	150	іспит, 1
Заочна	1	1	8	4	-	138	-	150	іспит, 2

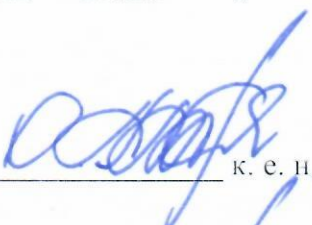
Тернопіль – 2023

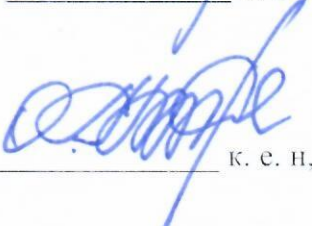
Програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів освіти на другому (магістерському) рівні за спеціальністю 242 Міжнародний туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (ст. 19 від 24.06.2021 р.) 20.  
Робочу програму склала: канд. екон. наук, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Світлана ВОВК.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол №1 від 29.08.2023 р.

Завідувачка кафедри, к. е. н, доцент  Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол №\_\_ від \_\_.\_\_.2023 р.

Голова ГЗС  к. е. н, доцент Оксана ГУГУЛ

Гарант ОП  к. е. н, доцент Оксана ГУГУЛ

## СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»

### 1. Опис дисципліни «Управління якістю в туризмі»

Дисципліна – «Управління якістю в туризмі»	Напрямок підготовки, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань- 1401 «Сфера обслуговування»	Вибіркова дисципліна циклу професійної підготовки
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність 242, «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна</i> – 1 Семестр: <i>Денна</i> – 1
Кількість змістовних модулів – 3	Ступінь вищої освіти - магістр	Лекції: <i>Денна</i> – 30 год. Практичні заняття: <i>Денна</i> – 15 год.
Загальна кількість годин – 150 год.		Самостійна робота: <i>Денна</i> – 86 год. Тренінг – 4 год. Індивідуальна робота (КПІЗ) <i>Денна</i> – 5 год.
Тижневих годин - <i>4 год.</i> з них аудиторних - <i>2 год.</i>		Вид підсумкового контролю – екзамен

## **2. Мета і завдання вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі»**

### **2.1. Мета вивчення дисципліни:**

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.

Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

Вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі» передбачає наявність систематичних та ґрунтовних знань із суміжних курсів «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», «Фінанси», «Менеджмент в туризмі», «Філософія», «Інноваційний менеджмент в туризмі», «Управління персоналом» цілеспрямованої роботи над вивченням спеціальної літератури, активної роботи на лекціях та практичних заняттях, самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань.

### **2.2. Найменування компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:**

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі» 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**:

#### **Загальні:**

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:**

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.

**2.3. Результати навчання:**

Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен:

- самостійно формулювати основну дослідницьку задачу, проводити пошук необхідної інформації та формулювати висновки, які можна захищати в науковому контексті;
- використовувати передовий вітчизняний та світовий досвід в галузі туризму, а також стандарти та нормативно-методичні положення, що стосуються управління якістю в туризмі, та вміння пояснювати основні поняття та категорії якості;
- розуміти сутність еволюції підходів до управління якістю в туризмі в світі та Україні;
- розуміти зміст концепції Загального управління якістю в туризмі, її принципів, обмежень та умов впровадження;
- розуміти основи системного та процесного підходів до проблеми управління якістю в туризмі;
- розуміти сутність та складові організаційно-економічного механізму управління якістю послуг та вміння їх визначати;
- розуміти сутність робіт з планування, організації, координації та регулювання в рамках процесу управління якістю в туризмі;
- знати сутність простих статистичних методів контролю якості та вміння використовувати їх в практичній туристичній діяльності;
- використовувати теоретичні знання з управління якістю для прийняття рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності діяльності туристичного підприємства.

**2.4. Завдання вивчення дисципліни:**

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та

- сертифікації послуг у сфері туризму;
- моніторинг якості туристичних послуг;
- вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

### **2.5. Завдання лекційних занять:**

Мета проведення лекцій полягає у тому, щоб ввести в практику підготовки інтерактивні *методи навчання*, які здатні перетворити вербальні знання в невербальні ще на студентській лаві та сформувати в майбутніх фахівців навички аналізу та критичного мислення, вміння демонструвати різні її позиції та точки зору, бачити наслідки від упровадження управлінських рішень, навички оцінювання альтернативних варіантів в умовах невизначеності.

У результаті проведення лекцій студенти повинні:

#### ***Знати:***

- сутність предмета та мети навчальної дисципліни;
- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні туристичного підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю туристичних послуг;
- питання щодо впливу якості на прибуток туристичного підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю туристичних послуг

#### ***Вміти:***

- проводити оцінку рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати відповідний інструментарій управління якістю в діяльності підприємств сфери туризму;
- проводити сертифікацію послуг на підприємствах сфери туризму;
- розробляти та впроваджувати на підприємствах туристичного бізнесу систему якості послуг

### **2.6. Завдання проведення практичних занять:**

Мета проведення практичних занять полягає у тому, щоб сформувати у студентів уміння та навички з особливостей здійснення управлінського впливу, що сприятиме формуванню навиків розроблення і впровадження систем якості на підприємствах сфери туризму.

У результаті проведення практичних (семінарських) занять студенти повинні:

### ***Знати:***

- предмет, об'єкт і завдання управління якістю туристичних послуг;
- економічні основи туристичної діяльності;
- сутність та особливості управління якістю в туризмі;
- наукові засади управління якістю;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
- механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму

### ***Вміти:***

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму;
- створювати дієву систему управління якістю, організовувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності

## **3. Програма дисципліни «Управління якістю в туризмі»**

### ***ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.***

#### ***ОСНОВНІ ЕТАПИ РОЗВИТКУ ТА СУЧАСНИЙ СТАН ТЕОРІЇ І ПРАКТИКИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ***

##### ***Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг***

Основні поняття дисципліни: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості». Значення підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.

##### ***Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю туристичних послуг***

Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. Принципи управління якістю туристичних послуг.

##### ***Тема 3. Методологічні основи управління якістю туристичних 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. Система управління якістю послуг підприємств в сфері 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. Організація контролю якості туристичних послуг***

Особливості діяльності туристичних операторів та туристичних агентів. Необхідність відповідності якості туристичних умовам укладеного договору. Чинники впливу на якість туристичного продукту. Контроль за якістю реалізованого туристичного продукту.

***ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.  
СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У СФЕРІ ТУРИЗМУ***

***Тема 7. Структура системи управління якістю туристичних послуг та основні елементи, які формують систему***

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

***Тема 8. Основи теорії стандартизації туристичних послуг. Державна система стандартизації***



Сутність державної системи стандартизації. Об'єкти стандартизації. Правові та організаційні засади розроблення й застосування національних стандартів, технічних регламентів і процедур оцінювання відповідності.

Принципи державної політики у сфері стандартизації. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України як національного органу стандартизації.

### ***Тема 9. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю***

Сертифікація туристичних послуг. Передумови та умови сертифікації систем якості. Міжнародне визнання сертифікатів.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності.

Сучасні підходи та вимоги до класифікації готелів.

### ***Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму***

Сутність ліцензування послуг у сфері туризму. Основні нормативно-правові документи, які регламентують і регулюють діяльність суб'єктів господарювання на ринку туристичних послуг України. Суб'єкти правових відносин у туристичній діяльності та зміст господарських операцій, які вони провадять.

Основні етапи еволюції системи ліцензування туристичної діяльності в Україні. Види туристичної діяльності, які підлягають ліцензуванню. Умови отримання ліцензії суб'єктам туристичної діяльності.

### ***Тема 11. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму***

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.

### ***Тема 12. Управління витратами на якість туристичних послуг***

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.

### ***Тема 13. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг***

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.

#### 4. Структура залікового кредиту дисципліни «Управління якістю в туризмі»

	Кількість годин			
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота
<b>Змістовий модуль 1. ОСНОВНІ ЕТАПИ РОЗВИТКУ ТА СУЧАСНИЙ СТАН ТЕОРІЇ І ПРАКТИКИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ</b>				
<i>Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг</i>	2			
<i>Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю туристичних послуг</i>	2			
<i>Тема 3. Методологічні основи управління якістю туристичних послуг</i>	2	3		2
<i>Тема 4. Soft Skills i Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах туризму</i>	2	3		
<i>Тема 5. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму</i>	2			
<i>Тема 6. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму</i>	2			
<b>Змістовий модуль 2. СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У СФЕРІ ТУРИЗМУ</b>				
<i>Тема 7. Структура системи управління якістю туристичних послуг та основні елементи, які формують систему</i>	2			2
<i>Тема 8. Основи теорії стандартизації туристичних послуг. Державна система стандартизації</i>	2	3		
<i>Тема 9. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю</i>	2			
<i>Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму</i>	2	3		
<i>Тема 11. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму</i>	4			1
<i>Тема 12. Управління витратами на якість туристичних послуг</i>	2			
<i>Тема 13. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг</i>	2	3		
<b>Тренінги</b>				<b>4</b>

<i>Разом</i>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>86</b>	<b>5</b>
--------------	-----------	-----------	-----------	----------

## **5. Тематика 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.

### ***Практичне заняття №1***

***Тема: Основні етапи розвитку управління якістю послуг в туризмі. Історія розвитку систем якості в туризмі в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості в туризмі.***

***Знати:*** наукові основи управління якістю туристичних послуг, поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. ***Знати*** нормативно-технічну та законодавчу базу управління якістю.

***Вміти:*** формувати завдання управління якістю в туризмі. ***Знати*** складові компоненти якості туристичних послуг.

#### ***Проблемні питання:***

- Зміст поняття «якість», «якість туристичної послуги», «управління якістю».
- Основні напрями забезпечення якості послуг.
- Значення підвищення якості послуг в туристській індустрії.
- Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю в туризмі.
- Складові компоненти якості туристичних послуг.
- Петля якості. Зміст концепції TQM.
- Еволюція концепцій управління в туризмі якістю. Історія розвитку системи якості в туризмі в Україні та за кордоном.

#### ***Практичні завдання:***

- *Ознайомитись із нормативно-технічною та законодавчою базою розвитку управління якістю в туризмі, схарактеризувати специфіку кожного із компонентів якості туристських послуг.*

- Показати особливості управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу та з'ясувати сутність петлі якості послуги та концепції TQM.
- Скласти словник основних термінів системи управління якістю в туризмі.
- Схематично зобразити «петлю якості» та сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної сфери.

### **Література:**

1. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: [учеб. пособие] /А. П. Дурович., А.С. Копанев. – М. : Экономпресс, 2018. – 400 с.
2. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: [навчальний посібник] / Л. П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 224 с.
3. Забалдіна Ю. Б. Маркетинг туристичних підприємств: [навч. посіб] / Ю. Б. Забалдіна. – Київ : Музична Україна, 2017. -196 с.
4. Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР "Про туризм" // Відомості Верховної Ради України. – 2019. – № 13. – С. 180.
5. Кифяк В. Ф. Організація туризму: [навчальний посібник] / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги XXI, 2018. – 344с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк.– Чернівці: Книги XXI, 2018. – 434с.
7. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: [підручник] / В.К. Кіптенко. – К.: Знання, 2010. – 502 с.
8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [Текст] : ученик для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкснз ; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 420 с.
9. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева – К.: Альтерпрес, 2016. – 436с.
10. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк. – К. : Знання, 2018. – 661 с.
11. Мішина С.В. Аналіз у галузях виробництва і послуг: [Навч. посібн.] / С.В. Мішина, О. Ю. Мішин. – Харків: Вид-во ХНЕУ, 2018. – 240 с.
12. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності [Текст] : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота. 2016. – 264 с.
13. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії [Текст] : навч. посібн. / Н. Черных. – К. : Атіка, 2016. – 254 с.

### **Практичне заняття №2**

**Тема: Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристських послуг. Ознайомлення з нормативно-правовою базою у галузі управління якістю послуг в сфері туризму.**

**Знати:** основні етапи розвитку управління якістю послуг; сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг.

**Вміти:** аналізувати основні етапи розвитку управління якістю послуг. Навчитися визначати сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг.

**Проблемні питання:**

- Сутність, функції та завдання системи управління якістю підприємств, що надають туристичні послуги.
- Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові.
- Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості.
- Нормативно-правове забезпечення управління якістю у туризмі.
- Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

**Практичні завдання:**

- Прослідкувати еволюцію концепцій управління якістю.
- З'ясувати сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристських та готельних послуг.
- Дослідити історію розвитку систем якості в Україні та за кордоном.
- Проаналізувати процес становлення сучасної філософії якості.
- Схарактеризувати основні елементи формування дієвої системи управління якістю туристських послуг.
- З'ясувати функції, цілі, завдання та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг.
- Дослідити принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії.
- Вивчити процес вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.
- Зробити порівняльний аналіз підходів до управління якістю «старий стиль» та концепція TQM (результати оформити у вигляді таблиці).

**Література:**

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2019 – № 31. – с. 145.
2. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2019 – № 32. – с. 169.
3. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2018.
4. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 368 с.

5. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2016. – 234 с.
6. Шаповал М.І. менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2019. – 457 с.
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно–ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2020. – 414 с.

### **Практичне заняття №3**

#### **Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму**

**Знати:** як проводиться аналіз принципів та порядку розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії; навички вдосконалення систем управління якістю на основі міжнародних стандартів в галузі якості; документування системи якості.

**Вміти:** впроваджувати систему якості на підприємствах туристичної індустрії; характеризувати системи управління якістю на туристичному підприємстві.

#### **Проблемні питання:**

- Особливості механізму управління якістю в туристській індустрії.
- Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.
- Основні етапи процесу управління якістю послуг.
- Техніка та технологія управління якістю.
- Процес формування якості послуг туристичного підприємства.
- Особливості механізму управління якістю підприємств туристичної сфери.
- Людина в системі управління якістю туристичних послуг.
- Засоби вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

#### **Практичні завдання:**

- Ознайомитись з основними підходами до визначення механізму управління якістю.
- З'ясувати особливості механізму управління якістю в туристській індустрії.
- Виокремити види механізму управління якістю послуг і схарактеризувати кожен із них.
- Дослідити основні етапи процесу управління якістю послуг.
- Вивчити закони, закономірності, завдання та принципи управління якістю туристських послуг.
- Ознайомитись із класифікацією функцій управління якістю послуг.

- Виділити технічні, економічні, організаційні, правові фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
- Ознайомитись із технологічним процесом управління якістю.
- Дослідити місце і роль людини в системі управління якістю туристських послуг.

### **Література:**

1. Бабарицька В., Малиновська О. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту: Навч. пос. – К.: Альтерпрес, 2018.
2. Бізнес-планування: навч. посіб. / Т.Г.Васильців, Я.Д.Качмарик, В.І.Блонська, Р.Л.Лупак. – К.: Знання, 2020. – 207 с.
3. Бланк С., Дорф Б. Стартап. Настольная книга основателя. – Альпина Паблишер, 2016. – 616 с.
4. Гаванде А. Чек-лист. Как избежать глупых ошибок, ведущих к фатальным последствиям. – Альпина Паблишер, 2018. – 208 с.
5. Галямина И.Г. Управление процессами: учебное пособие. – М.: МГУП, 2018. – 316 с.
6. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі. – Львів: ЦУЛ, 2015. – 328 с.
7. Кузнецова Н.В. Управление качеством: учеб. пособие. - М. : Флинта, 2019.
8. Литвиненко Я.В. Маркетингова і цінова політика: навч. посіб. / Я.В.Литвиненко. – К.: Знання, 2020. – 294 с.
9. Мазур И.И. Управление качеством: учебное пособие. – М.: Омега. – 2016. – 400с.
10. Мишин В.М. Управление качеством. Учебник 2-е издание. – М.: ЮНИТИ, 2018.

### **Практичне заняття №4**

#### **Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму**

**Знати:** предмет та мету управління якістю послуг; основні підходи до визначення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії; класифікацію функцій управління якістю в туризмі. Вміти розподіляти процес управління на основні групи.

**Вміти:** характеризувати сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.

#### **Проблемні питання:**

- Формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг
- Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості»
- Методи оцінки якості туристичних послуг: вимірвальний, соціологічний, розрахунковий, експертний
- Основні методичні підходи та показники ефективності управління якістю

- Контроль якості туристсько-екскурсійних послуг на підприємствах-постачальниках
- Комісії з якості, її функції та завдання.

### **Практичні завдання:**

- *З'ясувати, хто виконує роль контролюючих органів підприємств із надання туристських послуг.*
- *Ознайомитись із періодичністю проведення контролю.*
- *Визначити основні вимоги, що висуваються до керівництва підприємства для забезпечення якісного обслуговування.*
- *З'ясувати обов'язки, загальну та персональну відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг.*
- *Зробити порівняльний аналіз методичних підходів до оцінки ефективності управління якістю туристичного обслуговування.*

### **Література:**

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебное пособие. – Дашков и К, 2017.
2. Альтшуллер Г. Найти идею. Введение в ТРИЗ – теорию решения изобретательских задач. – Альпина Паблишер, 2015. – 404 с.
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум. - М.: Дашков и К, 2018. - 304 с.
5. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме: Практикум. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 176 с.
6. Герасимов Б.И. Управление качеством: учебное пособие. - М: Кнорус, 2007.
6. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2016.
7. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник. – М.: Юрайт, 2018.
8. Логанина В.И. Системы качества: учебное пособие. – М.: Юрайт, 2018.
9. Мазур, И.И. Управление качеством. - М.: Омега-Л, 2017.
10. Маслов Д.В. Малый бизнес: стратегии совершенствования на основе управления качеством. – М.: ДМК Пресс, 2018.
11. Окрепилов, В. В. Менеджмент качества. - СПб.: Наука, 2017.
12. Рыженко, Г. А. Всеобщее управление качеством. – Екатеринбург, 2006.
13. Соколов, А. А. Основы управления качеством и конкурентоспособностью туристских услуг // Качество. Инновации. Образование. 2016. № 2.
14. Сырцев А.Н. Управление качеством: Курс лекций. - СПб., СПИГ. - 2016.
15. Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие.: Кнорус, 2019.
16. Эванс, Д. Управление качеством. - М.: Юнити-Дана, 2017.



## **Практичне заняття №5**

### **Тема. Організація контролю якості туристичних послуг**

**Знати:** правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування; систему документації з якості: настанови з якості; програми якості; методика, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів, управління нею та її реєстрацію.

**Вміти:** розподіляти контроль якості туристичних послуг на основні етапи; характеризувати основні етапи контролю якості туристичних послуг.

#### **Проблемні питання:**

- Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною надання туристичних послуг.
- Організація, форми та види контролю якості туристичних послуг на підприємствах з обслуговування туристів.
- Роль стандартизації та обслуговування в туристичному обслуговуванні.
- Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.
- Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу.
- Характеристика методів контролю якості послуг.
- Оцінювання якості послуг постачальником.
- Оцінювання якості послуги споживачем.
- Контроль якості туристсько-екскурсійних послуг на підприємствах-постачальниках.
- Комісії з якості, її функції та завдання.

#### **Практичні завдання:**

- З'ясувати, хто виконує роль контролюючих органів підприємств із надання туристських послуг.
- Ознайомитись із періодичністю проведення контролю.
- Визначити основні вимоги, що висуваються до керівництва підприємства для забезпечення якісного обслуговування.
- З'ясувати обов'язки, загальну та персональну відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг.
- Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування.
- Визначити основні критерії якості обслуговування туристів на підприємствах з розміщення, харчування, транспортного та інформаційного їх обслуговування (результати оформіть у вигляді таблиці).

#### **Література:**

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2019 - № 31 - С. 145.
2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України - 2019.-№32.-С. 169.
3. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла.- К.: «Центр учбової літератури», 2016. – 328 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО 2017 - 457 с.
5. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л. В.Баумгартен. – М. : КноРус, 2020. – 297 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2019. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2019 р. - К. : Держстандарт України, 2019. - 44 с.
7. Джордж С, Всеобщее управление качеством; стратегии и технологии : учебник / С. Джордж. - М. : Виктория плюс, 2018. - 256 с.
8. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. - М. : Экономика, 1988. - 216 с.
9. Койфман ЮЛ. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.Л. Койфман. - Л. - К., 1995. - 349 с.
10. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2017. - 368 с.
11. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В. Ю.Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2019.

### **Практичне заняття №6**

**Тема. Державна система стандартизації. Система сертифікації туристичних послуг**

**Знати:** мету, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Знати загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт, опанувати знання Міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000.

**Вміти:** характеризувати основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

#### **Проблемні питання:**

- Сутність та значення державної системи стандартизації.
- Органи і служби стандартизації в Україні.
- Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні.
- Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристських послуг.

- Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.
- Міжнародна організація із стандартизації ISO
- Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг

### **Практичні завдання:**

- *Ознайомитись із трактуванням понять «стандартизація», «сертифікація», «сертифікат», «стандарт».*
- *З'ясувати, що є об'єктами стандартизації.*
- *Ознайомитись із Державною системою стандартизації в Україні.*
- *Ознайомитись із Міжнародною системою стандартизації та сертифікації.*
- *Опрацювати Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000.*
- *З'ясувати сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації.*
- *Вивчити порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.*
- *Ознайомитись із такими категоріями стандартів, як державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП).*
- *Навести приклади таких видів стандартів, як основоположні, на продукцію і послуги, на процеси, методи контролю.*

### **Література:**

1. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України - 2019.-№32.-С. 169.
2. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла.- К.: «Центр учбової літератури», 2018. – 328 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО 2017 - 457 с.
4. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л. В.Баумгартен. – М. : КноРус, 2018. – 297 с.
5. ДСТУ ISO 9004-2019. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2019 р. - К. : Держстандарт України, 2019. - 44 с.
6. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. - М. : Экономика, 1988. - 216 с.
7. Койфман ЮЛ. Принципы, методы та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.Л. Койфман. - Л. - К., 1995. - 349 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2017. - 368 с.
9. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В. Ю.Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2020.

## **6. Комплексне практичне індивідуальне завдання**

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «**Управління якістю в туризмі**» виконується самостійно кожним студентом, охоплюючи всі основні теми даної дисципліни. **За змістом індивідуальні завдання** є письмовою формою роботи студентів, які, спираючись на теоретичні знання дисципліни, розробляють план, використовують літературу з теми і оформляють текст за відповідними вимогами.

КПЗ студент виконує індивідуально за варіантами. Варіант роботи вибирається студентом відповідно до останньої цифри залікової книжки (за погодження з викладачем, студент може запропонувати свою тему роботи).

КПЗ виконується у відповідності із встановленими вимогами і є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту.

Варіанти завдань КПЗ з дисципліни «**Управління якістю в туризмі**»:

1. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності на туристському ринку.
2. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.
3. Ключові аспекти системи управління якістю туристських послуг.
4. Процеси управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку туристських послуг.
5. Управління якістю на стадії розробки та впровадження туристського продукту.
6. Аналіз якості туристських послуг і процеси системи управління їх якістю.
7. Провести експертну кваліфікації якості персоналу та надати рекомендації щодо вибору претендента на керівну посаду туристичного підприємства.
8. Організація процесу виробництва туристичних послуг. Визначення експертним методом коефіцієнта вагомості показників якості складових розробленого нового виду туру.
9. Порядок і правила сертифікації послуг підприємств у сфері туризму. Порядок ліцензування підприємств сфери туризму.
10. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки туристських послуг.

Індивідуальне завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни і застосування їх при вирішенні конкретних ситуацій, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами.

**При виконанні практичного завдання необхідно:**

- провести експертну оцінку кваліфікаційної якості персоналу та надати рекомендації щодо вибору претендента на керівну посаду туристичного підприємства;
- розробити план системи заходів щодо забезпечення необхідної якості туристичних послуг та визначити експертним методом коефіцієнти вагомості показників якості складових розробленого туру;
- забезпечити дотримання економіко-правових вимог якості в процесі надання туристичних послуг;

- розробити якісні послуги й визначити їх соціально-економічну ефективність.

## **7. Самостійна робота студентів**

Набуття і закріплення знань з дисципліни «**Управління якістю в туризмі**» неможливо без самостійної роботи студентів.

Крім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, з дисципліни передбачено виконання студентами таких видів самостійної роботи:

- вивчення законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів;
- вивчення основної та додаткової літератури з окремих питань курсу;
- підготовка до практичних (семінарських) занять;
- виконання РГР;
- підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

При вивченні законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів студенту необхідно вести конспект першоджерел. Контроль за вивченням законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів здійснюють на практичних заняттях при перевірці конспектів першоджерел та при опитуванні на заняттях.

Самостійна робота студента за всіма видами контролюється викладачем під час опитування на практичних (семінарських) заняттях, при перевірці РГР, здійсненні проміжного контролю за змістовими модулями та підсумкового контролю з дисципліни (іспит) і враховується в оцінках на всіх рівнях контролю.

Надання рекомендацій з аналізу якості туристичних послуг.

При проведенні аналізу якості послуг на прикладі існуючого туристського підприємства або розробленого нового виду турпродукту необхідно:

- визначити значимість для споживача окремих складових турпродукту;
- визначити акценти політики підприємства за складовими турпродукту;
- розрахувати ступінь задоволеності споживача складовими турпродукту та всім турпродуктом у цілому;
- провести аналіз турпродукту;
- запропонувати напрямки підвищення якості турпродукту.

## **8. Організація проведення тренінгу**

Тренінг з дисципліни «**Управління якістю в туризмі**» проводиться у навчальному процесі підготовки магістрів теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю послуг у туризмі, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг у туризмі, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

### ***Організація і порядок проведення тренінгу***

**1. Вступна частина.** Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

**2. Організаційна частина.** Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

**3. Практична частина.** Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

**4. Підведення підсумків.** Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

### ***Тематика тренінгу***

- 1. Формування бізнес-моделі організації сфери туризму, структуривання її елементів та побудова системи управління процесами.**
- 2. Формулювання місії та обґрунтування цілей організації сфери туризму.**
- 3. Проектування організаційної структури управління та розподіл повноважень і відповідальності управлінського персоналу сфери туризму.**
- 4. Визначення критеріїв результативності та якості системи креативного менеджменту організації сфери туризму та вироблення рекомендацій їх підвищення.**
- 5. Управління ризикозахищеністю організації сфери туризму.**

### **9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

У навчальному процесі застосовуються наступні методи оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконання завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КППЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;

- розрахункові роботи;
- ректорська контрольна робота;
- екзамен;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

## 10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Оцінка рівня отриманих теоретичних знань та практичних навиків за шкалою Університету здійснюється на основі модульно-рейтингової системи контролю знань і передбачає стимулювання систематичної, ритмічної самостійної роботи студентів, підвищення об'єктивності оцінки їхніх знань, визначення рейтингу студента, запровадження здорової конкуренції між студентами у навчанні і розвитку творчих їх здібностей. Модульно-рейтинговий контроль здійснюється на основі попередньо визначених змістових модулів, які є логічно завершеними частинами теоретичного та практичного навчального матеріалу за окремими етапами вивчення дисципліни.

**За бальною шкалою оцінювання, яке використовується в навчальному закладі, рівень засвоєння матеріалу оцінюється наступним чином:**

- 90 – 100 балів – 5 (відмінно)
- 75 – 89 балів – 4 (добре)
- 60 – 74 балів – 3 (задовільно)
- до 60 балів – 2 (незадовільно).

За окремими формами контролю знань студентів з дисципліни застосовуються критерії оцінювання, подані в таблиці 1.

*Таблиця 1*

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (поточні оцінки, підсумкова оцінка за КПЗ)	Разом
20	40	40	100%
Тиждень 6-9	Тиждень 15	Тиждень 16-17	

В процесі вивчення дисципліни «**Управління якістю в туризмі**» використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування по кожному змістовому модулю;
- оцінювання завдань, виконаних у ході рольової гри;
- ректорська контрольна робота;
- екзамен.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «**Управління якістю в туризмі**» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту\* (таблиця 2).

\*Відповідно до наказу ЗУНУ від 26.05.2021р., №400.

Таблиця 2

<i>За шкалою Університету</i>	<i>За національною шкалою</i>	<i>За шкалою ECTS</i>
90–100	Відмінно	<b>A (відмінно)</b>
85–89	Добре	<b>B (дуже добре)</b>
75–84		<b>C (добре)</b>
65–74	Задовільно	<b>D (задовільно)</b>
60–64		<b>E (достатньо)</b>
35–59	Незадовільно	<b>FX (незадовільно з можливістю повторного складання)</b>
1–34		<b>F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)</b>

## 11. Перелік наочних матеріалів та методичних вказівок

<i>№ з/п</i>	<i>Найменування</i>	<i>Номер теми</i>
1.	Електронний варіант опорного конспекту лекцій	1-13
2.	Електронний варіант методичних рекомендацій до проведення практичних занять з дисципліни «Управління якістю в туризмі» для студентів ОС магістр спец. 242 «Туризм».	1-13
3.	Електронний варіант методичних рекомендацій до виконання КПЗ з дисципліни «Управління якістю в туризмі» для студентів ОС магістр спец.242 «Туризм»	1-13
4.	Електронний варіант тренінгових вправ	2-10
5.	Презентації, схеми, рисунки, матриці, аналітичні таблиці	1-13

## 12. Рекомендовані джерела інформації з дисципліни «Управління якістю в туризмі»

### *Нормативна література:*

1. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
2. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
3. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009 р.
4. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
5. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
6. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.



7. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
8. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
9. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
10. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
11. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
12. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
13. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
14. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
15. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
16. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
17. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
18. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
19. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
20. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
21. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
22. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328-XIV.
23. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
24. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
25. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
26. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002 р.
27. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР.
28. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
29. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
30. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
31. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
32. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

33. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
34. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
35. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
36. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.

#### **Базова:**

1. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. «Шесть сигм»: еще одна дорога, ведущая к храму // Методы менеджмента качества. 2000. - № 10. - С. 15-23.
2. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2017.- 240 с.
3. Басовский Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 224 с.
4. Бурчакова М.А. Управление качеством / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мзинцева. – М.: Изд.Рос. ун-та дружбы народов, 2014.- 176 с.
5. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: учеб. Пособ. /В.И. Гиссин.- Ростов н/Дону, 2013.-396 с.
6. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2019 - 324 с.
7. Глудкин О.П., Гуров А.И. и др. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. - М.: Горячая линия - Телеком, 2019. - 610 с.
8. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2018. - 384 с.
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. –Х.: ХНАМГ, 2020. – 414 с.
10. Джорж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях /С. Джорж, А. Ваймерских.- СПб.: Виктория плюс, 2018. -256 с.
11. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. - М.: Вершина, 2016. - 296 с.
12. Зіміна Г. К.. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000. — К. : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2013. - 256 с.
13. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 352 с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2018. - 446с.
15. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. - Х.: Вид-во «Ранок», 2019. - 240 р.
16. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством. - М: Издательство

стандартов, 2014 - 298с.

17. Мазур И.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие / Под общ. ред. И.И. Мазура. - М.: Высшая школа, 2013. - 345 с.

18. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: 2018. - 298 с.

19. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. - СПб.: Питер, 2012. - 272 с.

20. Никифоров А.Д. Управление качеством. - М.: Дрофа, 2014. - 720 с.

21. Никифорова В. Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса: Атлант, 2019 р. – 275 с.

22. Новицкий Н.И., Олексюк В. Н. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - Мн.: Новое знание, 2019. - 238 с.

23. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики /В.Ю. Огвоздин.-М.: Дело и Сервис, 2012.- 160 с.

24. Окрепилов В.В. Управление качеством продукции.: Учебник СПб.: Наука, 2020. - 385 с.

25. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. - К.: Кондор, 2019. - 230 с.

26. Панде П., Холп Л. Что такое «Шесть сигм»? Революционный метод управления качеством / Пер. с англ. М., 2014. - 246 с.

27. Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні. - Київ: КНТЕУ, 2012. - 706 с.

28. Радченко Л.А. Основы метрологии, стандартизации и сертификации в общественном питании: Учебное пособие - Ростов н/Д: Феникс, 2019. - 347с.

29. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.

30. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. – 392 с.

31. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. – Донецк: ДонГУЭТ, 2015. – 115 с.

32. Топольник В.Г. Квалиметрия в ресторанном хозяйстве: монография/ В.Г. Топольник, А.С. Ратушний.- Донецк: ДонНУет, 2018.- 243 с.

33. Фейгенбаум. А. Контроль якості продукції. К.: Діло, 2012. - 318с.

#### **Допоміжна:**

1. Белобрагин В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. И., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2015.

2. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320с.

3. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УЛГТУ, 2019. –134 с.

4. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе – СПб.: Питер, 2018. – 508с.

5. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. Пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2018. – 511с.
6. Гличев А. В. Основы управления качеством, – М.: АМИ, 1998. – 336с.
7. Киреева, Д. Стандарты обслуживания: вопросы и ответы [Текст] / Д.Киреева // Ресторатор. – 2015. – №5. – С. 62-65.
8. Таунсенд П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2019. – 160 с.
9. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2019. –174 с.

### **Інформаційні ресурси:**

1. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. І.В. Вернадського – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
2. Офіційний сайт Державного комітету статистики – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Нормативні акти України <http://www.nau.kiev.ua>
4. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України <http://www.kmu.gov.ua>
5. Офіційний сайт Держспоживстандарту України <http://www.dssu.gov.ua>
6. Державна служба туризму і курортів України <http://www.tourism.gov.ua>
7. [http://qualityprogress.asq.org/qp/0500\\_munro.html](http://qualityprogress.asq.org/qp/0500_munro.html)
8. [www.ISO.org](http://www.ISO.org)
9. [www.management.com.ua](http://www.management.com.ua)
10. <http://www.iso.org/sdis/forms>
11. <http://www.easc.org.by>
12. <http://www.uds.com.ua>
13. <http://www.dstu.gov.ua>
14. <http://www.issi.kiev.ua>
15. <http://www.all-hotels.com.ua>
16. <http://www.integrum.com>