

Силабус курсу:

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ



Ступінь вищої освіти:	Магістр
Спеціальність:	242 "Туризм"
Рік підготовки:	3
Семестр викладання:	осінній
Кількість кредитів ЄКТС:	4.0
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	іспит

Автор курсу та лектор:

Денищенко Людмила Вікторівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

Старший викладач кафедри міжнародної економіки та туризму

посада

denyshchenko@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-050-855-6364

телефон

Viber за номером
телефону

месенджер

216аНК викладацька
кафедри МЕіТ

консультації

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

Метою лекційних занять є вивчення інструментарію щодо створення системи управління якістю і набуття практичних навичок надання та аналізу рівня якості туристичних послуг. Для засвоєння студентами програмного матеріалу передбачені лекційні та практичні заняття, опрацювання нормативно-технічної і законодавчої бази управління якістю туристичних послуг, навчальної літератури, періодичних видань, інтернет-ресурсів.

Метою самостійної роботи за дисципліною є засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; переорієнтація із лекційно-інформативно на індивідуально-диференційовану, особистісно-орієнтовану форму та на організацію самоосвіти студента; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Результати навчання:

Знання: Здатність до демонстрації систематичних знань сучасних методів організації управління якістю туристичного підприємства; здатність до демонстрації поглиблених знань у відповідній області наукових досліджень; здатність до демонстрації розуміння впливу раціональних рішень під час формування туристичного продукту; здатність застосовувати системний підхід, інтегруючи знання з інших дисциплін, у тому числі загальних, та враховуючи природничі аспекти під час розв'язання теоретичних та прикладних задач обраної області наукових досліджень.

Вміння: Здійснювати пошук, засвоювати і аналізувати і критично оцінювати інформацію з різних джерел, у тому рахунку офіційних, наукових та спеціальних; Застосовувати знання і розуміння для розв'язування задач синтезу та аналізу елементів та систем, характерних обраній області наукових

Передумови до початку вивчення:

досліджень; Досліджувати і моделювати явища та процеси в складних динамічних системах; Поєднувати теорію і практику, а також приймати рішення та виробляти стратегію розв'язання науково-прикладних задач з урахуванням загальнолюдських цінностей, суспільних та державних інтересів; Аргументувати вибір методів розв'язування науково-прикладної задачі, критично оцінювати отримані результати та захищати прийняті рішення. вивчення дисципліни базується на вивченні таких дисциплін як «Організація туристичних подорожей», «Інформаційні технології в туризмі та готельно-ресторанній справі», «Стандартизація в туризмі та готельно-ресторанній справі»

Мета курсу (набуті компетентності)

Мета викладання дисципліни полягає у оволодінні знаннями та уміннями щодо організації та ведення діяльності підприємств галузі туризму, необхідності, принципів і методів ведення даної роботи, характеру її здійснення, для розробки необхідного інструментарію і форм подання її результатів.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК1 Здатність до набуття спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень, які є основою для оригінального мислення та інноваційної діяльності, зокрема в контексті дослідницької роботи

ЗК3 Здатність до розв'язання складних задач і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог

ЗК6 Здатність до використання іноземних мов у професійній діяльності

ЗК7 Здатність до управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах

К8 Здатність до прийняття рішень у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та прогнозування ФК1.Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК1 Здатність розробляти і впроваджувати стандарти якості комплексного туристичного обслуговування споживачів, створювати систему безпеки.

ФК3 Здатність проводити моніторинг і оцінку ефективності процесів в туристській індустрії.

ФК 4. Розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики та механізмів регулювання туристичної діяльності.

ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління.

ФК 8. Здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.

ФК 13. Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку туристичного бізнесу.

ФК 16. Знати системи екологічного керування в туристичній сфері відповідно міжнародним стандартам.

ФК 17. Знати шляхи та методи здійснення науково-обґрунтованих організаційних заходів щодо запобігання забрудненню довкілля в сфері туризму

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

РН11. Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	Основи управління якістю. Процесний підхід до управління якістю на підприємствах туристичної галузі	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Поняття і чинники, які формують якість туристичних послуг. Еволюція методів управління якістю. Характеристика та переваги процесного підходу. Стандарти системи управління якістю	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання
2	Основи якості у сфері надання туристичних послуг	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Поняття і значення якості в туризмі. Ринкові аспекти якості туристичних послуг. Процес формування якості послуг туристичних підприємств. Нормативно-правове забезпечення управління якістю в туризмі. Міжнародна і регіональна стандартизація у сфері туризму	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання
3	Характеристика якості надання послуг транспортних перевезень	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Місце і роль транспорту в туризмі. Поняття і якісні ознаки транспортних послуг. Вимоги щодо якості перевезення окремими видами транспорту.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Індивідуальні завдання.
4	Управління якістю готельних і гастрономічних послуг	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Готельні та гастрономічні послуги у системі туризму. Чинники формування якості готельних і гастрономічних послуг. Категоризація і сертифікація.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання.
5	Якість надання послуг туристичного посередництва	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Сутність діяльності підприємств туристичного посередництва. Детермінанти розвитку послуг посередництва і організації та їх функції в туризмі. Маркетингові процеси в системі управління якістю туристичного посередництва. Аналіз та оцінка якості послуг в туристичній агенції	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання.
6	Якість обслуговування туристичного руху	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Методи визначення якості деяких послуг в обслуговуванні туристичного руху. Система обслуговування в центрах туристичної інформації. Критерії оцінки якості територіального туристичного продукту	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання
7	Методи оцінки якості у туризмі	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг. Методи виміру якості туристичних послуг	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести

Рекомендована література

Основна

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 31. - С.145.
2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. -2001.- №32.-С. 169.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник /Н.Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник/ Н.Є. Кудла. - – К. : Центр навчальної літ., 2015. – 328 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 368 с.
6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : підручник - К. : Центр учбової літератури, 2006 — 672 с.
7. Ткаченко Т.І. Стандартизація і сертифікація туристичних послуг : опорний конспект лекцій - К. : КНТЕУ, 2002. – 76 с.
8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В.Г. Топольник. – Львів : Магнолія-2006, 2012. – 328 с.
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2007. -457 с.
10. Шуляр Р.В. Управління якістю : навч. посіб. / Р.В. Шуляр, Н.В. Шуляр. – Львів : НУ «Львівська політехніка», 2009. – 160 с.

Допоміжна

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 34 с
3. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
4. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. -К.: Держспоживстандарт України, 2006.
6. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
7. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
8. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 44 с.
9. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. -№ 1 . -С. 51-54
10. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний -К.: ЦНЛ, 2005. - 339с.
11. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч.посіб / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко - К. : КНТЕУ, 2001 . - 446 с.
12. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х Мрук, Х. Янушек, Я Личак; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. -К. : КНТЕУ, 2006.-288с.
13. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шемаєва - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.

14. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций»/ Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под. Ред. Э.М.Короткова, предисловие Э.М.Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.

Інформаційні ресурси.

1. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>.
2. Законодавство України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.rada.kiev.ua>.
3. Національна бібліотека ім. В. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>.
4. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>
5. Стандарт вищої освіти України за спеціальністю 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, введений в дію наказом Міністерства освіти і науки України № 1068 від 04.10.2018. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf>

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	60	20
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	30
Індивідуальна робота	20	30
Іспит	20	20
Разом	100	100

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

<i>Плагіат та академічна доброчесність:</i>	<p>Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.</p> <p>Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаковими для всіх здобувачів засобами: – за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.</p>
<i>Завдання і заняття:</i>	<p>Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.</p>
<i>Поведінка в аудиторії:</i>	<p>Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.</p>