

# КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни  
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

**КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ТЕХНІЧНОЇ ДОПОМОГА**  
(включаючи електронну пошту, робочий час / місцезнаходження тощо).

<b>Викладач</b>	Зубов Вадим Олексійович
<b>Контактний тел.</b>	050-688-23-35
<b>E-mail:</b>	Zubov15021967@gmail.com
<b>Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ</b>	<a href="http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=670">http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=670</a>
<b>Консультації</b>	<i>Очні консультації:</i> вівторок, середа 9-15, а. 304 С, корпус КПУ ІЗСТ <i>Консультації off-line:</i> шляхом повідомлення на сторінці навчальної дисципліни сайту підтримки навчальних програм КПУ <a href="http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/message">http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/message</a>

## АНОТАЦІЯ

Навчальна дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» є обов'язковою для студентів магістерської програми спеціальності 242 «Туризм і рекреація» (освітня програма: «Туризм і рекреація»). Згідно з навчальним планом денної форми навчання вивчення дисципліни заплановано на 1 семестр 1 курсу.

Навчальна дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» вивчає підходи, принципи та методи забезпечення високого рівня якості туристичних послуг. Курс спрямований на підготовку фахівців, здатних ефективно організовувати та контролювати якість послуг у туристичній сфері.

Освітній процес з дисципліни здійснюється за такими формами: навчальні заняття; самостійна робота; контрольні заходи. Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: лекції; практичні, семінарські заняття, а також консультації.

Практичні заняття передбачають: пояснення матеріалу викладачем; перевірку домашніх завдань; перевірку засвоєння студентами матеріалу; вирішення практичних завдань, розв'язання кейсів.

Самостійна робота студентів полягає у засвоєнні вивченого навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача.

Консультації призначені для роз'яснення студентам теоретичних або практичних питань.

Засвоєння навчального матеріалу перевіряється за допомогою поточного контролю, який здійснюється на практичних заняттях у формі усних відповідей, самостійних робіт та підсумкових тематичних контрольних робіт.

Підсумковий (семестровий) контроль після завершення 1 семестру здійснюється у формі письмового екзамену.

### ФОРМАТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ

Всього кредитів	Всього годин	Аудиторних годин	У тому числі			Сам. робота
			Лекц.	Лабор.	Семін. (практ.)	
3	90	40	24	-	16	50

### ОЗНАКИ ДИСЦИПЛІНИ

Курс (рік навчання)	Семестр	Загальна/ професійна	Обов'язкова/ вибіркова
1	1	професійна	Обов'язкова

### МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### Мета навчальної дисципліни

Формування у здобувачів вищої освіти системи знань про управління якістю туристичних послуг та обслуговування в туризмі, а також практичних навичок в сфері менеджменту якості.

#### Завдання навчальної дисципліни

- визначення категоріального апарату управління якістю туристичних послуг та його місця у системі інших категорій загального менеджменту;
- вивчення теоретичних та методологічних основ управління якістю туристичних послуг; дослідження еволюції розвитку підходів до менеджменту якості;
- визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю туристичних послуг.

#### У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- основні поняття та визначення якості;
- принципи управління якістю у сфері послуг;
- особливості якості послуг порівняно з продукцією;
- основні школи та підходи до управління;
- основні методи управління якістю (контроль, аналіз, покращення);
- методи статистичного контролю якості;
- моделі сприйняття якості послуг;
- методи збору зворотного зв'язку та оцінювання задоволеності клієнтів;
- принципи побудови системи управління якістю (СУЯ);
- основні міжнародні стандарти якості;
- процедура сертифікації послуг і СУЯ;
- вимоги до сертифікації у туристичній галузі;
- етапи створення СУЯ на туристичному підприємстві;
- інструменти моніторингу та аудиту систем якості.

#### Після вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

- аналізувати фактори, що впливають на якість туристичних послуг;
- застосовувати сучасні підходи до управління якістю у туристичній сфері;
- використовувати методи та інструменти для аналізу і покращення якості туристичних послуг;
- вміло поєднувати особисті та професійні навички для вирішення проблем якості;

- використовувати моделі для вимірювання сприйняття якості;
- застосовувати методи анкетування та опитування для оцінки задоволеності клієнтів;
- розробляти та впроваджувати СУЯ для забезпечення стабільної якості послуг;
- використовувати інструменти покращення якості на основі даних системи;
- застосовувати міжнародні стандарти для управління якістю на туристичних підприємствах;
- підготувати компанію до проходження сертифікаційних перевірок;
- проводити внутрішні аудити якості;
- підготувати підприємство до сертифікації туристичних послуг;
- розробляти політики та процедури управління якістю.;
- створювати документацію для впровадження системи управління якістю;
- аналізувати структуру витрат на якість у туристичній компанії;
- розробляти стратегії зниження витрат без втрати якості;
- здійснювати моніторинг та оцінку ефективності СУЯ;
- впроваджувати коригувальні заходи для підвищення ефективності системи.

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра галузі знань 24 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація», освітня програма: Туризм і рекреація вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» сприяє формуванню **компетентностей та програмних результатів навчання:**

### **Загальні компетентності**

ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

### **Спеціальні (фахові) компетенції**

СК 1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК 6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК 7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

### **Програмні результати навчання**

РН 1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН 2. Спеціалізовані вміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН 6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН 12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними DESTINAЦІЯМИ на національному, регіональному та локальному рівнях.

РН 14. Аналізувати, формулювати і реалізовувати ефективні комунікації в процесі управління туристичною організацією, підвищення мотивації персоналу та якості обслуговування клієнтів.

## ПЛАН КУРСУ ДЕННОЇ ФОРМИ

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ</b>			
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	2	1	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Чинники впливу на якість туристичних послуг. Понятійно-категоріальний апарат управління якістю послуг. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	2	1	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Принципи управління якістю послуг. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	2	1	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 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 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання 1.
Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах туризму	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії туризму, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.
Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійна робота: Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національні індекси задоволеності споживачів 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.
Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості туристичних послуг	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання 2, проходження модульного тестування..
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ</b>			
Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	2	1	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Соціальна відповідальність. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.
Тема 8. Сертифікація туристичних послуг та систем управління якістю	2	1	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Міжнародне визнання сертифікатів. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.
Тема 9. Створення системи	3	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу,

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
управління якістю послуг на підприємствах туризму			2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Створення і впровадження інших систем менеджменту. Інтегровані системи менеджменту 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання 3.
Тема 10. Управління витратами на якість туристичних послуг	2	1	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Методи аналізу витрат на якість послуг. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю продукції та послуг 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання 4.
Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	3	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, проходження підсумкового тестування.

## ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

У процесі вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» використовуються наступні види контролю:

1. Поточний контроль – здійснюється протягом семестру: опитування на лекційних та семінарських заняттях; участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання, перевірка виконання індивідуальних завдань, завдань самостійної роботи, тестових завдань; контроль виконання завдань самостійної роботи тощо.

2. Підсумковий семестровий контроль – здійснюється у формі письмового **екзамену** відповідно до графіка освітнього процесу.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у чотирибальну шкалу та шкалу ECTS.

Бали нараховуються за виконання завдань аудиторної роботи, практичних робіт, контрольних, самостійних завдань, тестів.

Результати поточного контролю здобувачів вищої освіти є складовими елементами підсумкової оцінки з дисципліни.

Оцінка рівня роботи студента протягом семестру під час навчальних занять та самостійної роботи здійснюється у межах 90 балів. Вага іспиту підсумкової оцінці складає 10 балів.

### РОЗПОДІЛ БАЛІВ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО (СЕМЕСТРОВОГО) ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання під час навчальних занять та самостійної роботи											Екза мен	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	10	100
8	8	8	8	6	8	8	8	8	9	9		

Для оцінювання відповідей та письмових робіт студентів у національній системі використовуються наступні критерії:

– рівню «відмінно» відповідає теоретично правильна і вичерпна відповідь на поставлене питання, у якій студент показав всебічне системне знання програмного матеріалу; засвоєння навчальної літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами, методиками та інструментами, вивчення яких передбачене програмою дисципліни; виконання не менше 90% запропонованих завдань самостійних та контрольних робіт;

– рівню «добре» відповідає теоретично правильна, але не вичерпна відповідь на поставлене запитання, в цілому повне знання програмного матеріалу, успішне виконання запропонованого завдання і засвоєння матеріалу основної літератури; виконання не менше 75% запропонованих завдань самостійних, контрольних робіт, екзаменаційного білету;

– рівню «задовільно» відповідає у цілому правильна відповідь на поставлене питання, в якій студент показав достатній рівень знань з основного програмного матеріалу дисципліни, але не зміг переконливо аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, показав недостатні знання рекомендованої літератури; виконання не менше 60% запропонованих завдань самостійних, контрольних робіт, екзаменаційного білету;

– рівню «незадовільно» відповідає неправильна або неповна відповідь на запитання, у якій студент продемонстрував значні прогалини у знаннях з основного програмного матеріалу; ухилився від аргументувань; показав незадовільні знання понятійного апарату і спеціальної літератури чи взагалі нічого не відповів; виконав менше 60% запропонованих завдань самостійних, контрольних робіт, екзаменаційного білету.

Оцінювання виконання поточного та підсумкового тестування відбувається автоматично у відсотковій 100 бальній шкалі з подальшим переводом у бальну шкалу з округленням до цілого значення за допомогою відповідних коефіцієнтів.

### Шкала оцінювання: 100-бальна, національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	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)

### РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
4. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
5. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
6. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному

господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.

8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.

9. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.

10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –те вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.

#### Додаткова література

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 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.

4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.

7. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.

8. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю.І. Койфман. – Л. – К., 1995. – 349 с.

9. 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. – 288 с.

10. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб / за ред.. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 280 с.

11. Мазаракі А.А. та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. – К.: Атака, 2007. – 584 с.

12. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.

13. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.

14. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 553 с.

15. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 4-5.

16. International Organization for Standartization. Exclusive: «The world needs standards», says Fiat-Chrysler CEO as ISO focuses on auto industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1512>

17. Ishikawa K. What is Total Quality Control? The Japanese Way / K. Ishikawa // Englewood Cliffs. – NJ: Prentice-Hall Inc., 1985. – P.44-45.

18. ISO 9004 «Quality management and quality system elements – Guidelines», 1987. – 6 р.

19. ISO Survey 2011 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>

20. Porter L.J. Quality costing for total quality management / L.J. Porter, P. Rayner // International Journal of Production Economics. – 1992. – № 27 – P. 69-81.

21. Quotes about quality [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/>

22. Schneiderman Arthur M. Optimum Quality Costs and Zero Defects: Are They Contradictory Concepts? / A.M. Schneiderman // Quality Progress. – November 1986. – №11. – P.28-31.

23. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2011 // ISO Central Secretariat, 2012. – 11 p.