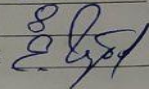


«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні групи забезпечення
спеціальності

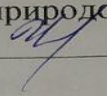
від « 30 » 03 2021 року

Протокол №

Голова групи  Губанова О.Р.

«УЗГОДЖЕНО»

Декан природоохоронного факультету

 Чугай А.В.

СИЛЛАБУС

навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ»

(назва навчальної дисципліни)

242 «Туризм»

(шифр та назва спеціальності)

«Сталий туризм»

(назва освітньої програми)

бакалавр

(рівень вищої освіти)

денна

(форма навчання)

II

(рік навчання)

IV

(семестр навчання)

6/180

(кількість кредитів ЄКТС/годин)

залік

(форма контролю)

Економіки природокористування

(кафедра)

Одеса, 2021 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	формування у студентів знань щодо створення системи управління якістю у туризмі на основі сучасних стандартів якості та провідного досвіду; вивчення підходів до управління якістю дає можливість студентам визначити напрямки підвищення якості туристичних послуг відповідно до вимог ринку з метою зростання конкурентоздатності підприємств.
Компетентність	К32. Здатність визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів туристичних послуг, формувати програму подорожей.
Результат навчання	ПР24. Знати відповідні технології обслуговування споживачів туристичних послуг.
Базові знання	1) знати структуру та зміст навчальної дисципліни; 2) основні поняття, проблеми управління якістю; 3) міжнародні, міждержавні, державні стандарти у сфері туризму; 4) сутність поняття якості туристичних послуг; 5) мати уявлення про класифікації чинників формування якості; 6) знати об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств; 7) етапи побудови системи якості; 8) завдання та функції системи управління якістю; 9) мати уявлення про методи оцінювання якості туристичних послуг.
Базові вміння	1) формулювати основні терміни та поняття курсу; 2) будувати систему управління якістю на підприємствах туристичної галузі; 3) здійснювати аналізування та контроль якості туристичних послуг.
Базові навички	1) розробляти методи підвищення якості послуг туристичних підприємств.
Пов'язані ссиллабуси	-
Попередні дисципліни	немає
Наступні дисципліни	-
Кількість годин	лекції: 30 год. практичні заняття: 30 год. самостійна робота студентів: 120 год.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Лекційні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-Л1	Науково-теоретичні основи управління якістю.		
	• Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	3	4
	• Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг.	4	5
	• Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	3	4
	Модульна тестова контрольна робота №1 (МКРл1)		5
ЗМ-Л2	Менеджмент управління якістю в сфері туризму.		
	• Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	3	4
	• Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	4	5
	• Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг.	3	5
	Модульна тестова контрольна робота №2 (МКРл2)		5
ЗМ-Л3	Організація процесів стандартизації, сертифікації та ліцензування у туризмі.		
	• Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації.	3	4
	• Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг.	4	5
	• Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму.	3	4
	Модульна тестова контрольна робота №3 (МКРл3)		5
	Підсумкова залікова контрольна робота		5
	Разом	30	60

Консультації: Попова Марія Олександрівна, раз на тиждень 1 година за розкладом занять згідно з графіком консультацій, затвердженого на засіданні кафедри, аудиторія 416.

2.2. Практичний модуль

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-П1	Науково-теоретичні основи управління якістю (<i>Практичні заняття</i>). <ul style="list-style-type: none"> • Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг. • Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг. • Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму 	3	5
		4	5
		3	5
	Модульна тестова контрольна робота №1 (МКРп1)		5
ЗМ-П2	Менеджмент управління якістю в сфері туризму (<i>Практичні заняття</i>). <ul style="list-style-type: none"> • Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму. • Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. • Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг. 	3	5
		4	5
		3	5
	Модульна тестова контрольна робота №2 (МКРп2)		5
ЗМ-П3	Організація процесів стандартизації, сертифікації та ліцензування у туризмі (<i>Практичні заняття</i>). <ul style="list-style-type: none"> • Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації. • Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг. • Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму. 	3	5
		4	5
		3	5
	Модульна тестова контрольна робота №3 (МКРп3)		5
	Разом	30	60

Консультації: Попова Марія Олександрівна, раз на тиждень 1 година за розкладом занять згідно з графіком консультацій, затвердженого на засіданні кафедри, аудиторія 416.

2.3. Самостійна робота студента та контрольні заходи

Код модуля	Завдання на СРС та контрольні заходи	Кількість годин СРС	Строк проведення (семестр, тиждень)
ЗМ-Л1	Підготовка до лекційних занять (підготовка до УО). Виконання модульної тестової контрольної роботи (обов'язковий) МКРл1	13	1-5 тиждень
		5	
ЗМ-Л2	Підготовка до лекційних занять (підготовка до УО). Виконання модульної тестової контрольної роботи (обов'язковий) МКРл2	14	6-9 тиждень
		5	
ЗМ-Л3	Підготовка до лекційних занять (підготовка до УО). Виконання модульної тестової контрольної роботи (обов'язковий) МКРл3	13	10-14 тиждень
		5	

ЗМ-П1	Підготовка до практичних занять (підготовка до УО). Виконання модульної тестової контрольної роботи (обов'язковий) МКРп1	15 5	1-5 тиждень
ЗМ-П2	Підготовка до практичних занять (підготовка до УО). Виконання модульної тестової контрольної роботи (обов'язковий) МКРп2	15 5	6-9 тиждень
ЗМ-П3	Підготовка до практичних занять (підготовка до УО). Виконання модульної тестової контрольної роботи (обов'язковий) МКРп3	15 5	10-14 тиждень
	Виконання підсумкової залікової контрольної роботи	5	15 тиждень
	Разом:	120	

2.3.1. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-Л3.

Організація контролю знань студентів побудована за накопичувально-модульним принципом згідно вимог діючого в університеті Положення «Про проведення підсумкового контролю знань студентів».

З *теоретичного* курсу навчальної дисципліни студент повинен бути готовим відповідати на усні запитання лектора під час лекційних занять; виконати 10 тестових завдань відкритого типу модульної контрольної роботи.

Формами контролю засвоєння теоретичних знань є усне опитування під час лекційних занять (поточний контроль), модульні контрольні роботи за кожним змістовним модулем (внутрішньо семестровий контроль), складання заліку (підсумкова атестація).

Усне опитування:

за темою 1 складає 2 питання, що дорівнює 2 балам;

за темою 2 – 3 питання (3 бала);

за темою 3 – 2 питання (2 бала);

за темою 4 – 2 питання (2 бала);

за темою 5 – 3 питання (3 бала);

за темою 6 – 2 питання (2 бала);

за темою 7 – 2 питання (2 бала);

за темою 8 – 2 питання (2 бала);

за темою 9 – 2 питання (2 бала).

Варіанти модульної контрольної роботи містять 10 запитань у тестовому вигляді. Кожна вірна відповідь оцінюється у 1 бал (ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-Л3). Максимальна кількість балів за виконаний варіант кожної модульної контрольної роботи становить **10 балів**. Максимальна кількість балів, яку студент може отримати з лекційної частини, складає **50 балів**.

У нижченаведеній таблиці представлена інформація щодо нарахування максимально можливої кількості балів за опрацювання лекційних занять навчальної дисципліни **“Управління якістю послуг в туристичній галузі”**.

Код модуля	Теоретичний матеріал	Максимальна можлива кількість балів
ЗМ-Л1	Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг (3 теста* 1 бал)	3
	Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму (2 теста* 1 бал)	2
	Модульна тестова контрольна робота 1 (10 тестів* 1 бал)	10
Загалом за ЗМ-Л1		17
ЗМ-Л2	Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. (3 теста* 1 бал)	3
	Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг. (2 теста* 1 бал)	2
	Модульна тестова контрольна робота 2 (10 тестів* 1 бал)	10
Загалом за ЗМ-Л2		17
ЗМ-Л3	Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму (2 теста* 1 бал)	2
	Модульна тестова контрольна робота 3 (10 тестів* 1 бал)	10
Загалом за ЗМ-Л3		16
Загалом за лекційну частину курсу		50

2.3.2. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-Л3.

Формами контролю засвоєння практичних знань є усне опитування під час практичних занять (поточний контроль) та модульні контрольні роботи за кожним змістовним модулем (внутрішньо семестровий контроль).

Усне опитування:

- за темою 1 складає 2 питання, що дорівнює 2 балам;
- за темою 2 – 3 питання (3 бала);
- за темою 3 – 2 питання (2 бала);
- за темою 4 – 2 питання (2 бала);
- за темою 5 – 3 питання (3 бала);
- за темою 6 – 2 питання (2 бала);

за темою 7 – 2 питання (2 бала);

за темою 8 – 2 питання (2 бала);

за темою 9 – 2 питання (2 бала).

Максимальна кількість балів яку студент може отримати за усне опитування складає **20 балів**.

Варіанти модульної контрольної роботи містять 10 запитань у тестовому вигляді. Кожна вірна відповідь оцінюється у 1 бал (ЗМ-П1, ЗМ-П2, ЗМ-П3). Максимальна кількість балів за виконаний варіант кожної модульної контрольної роботи становить **10 балів**. Максимальна кількість балів, яку студент може отримати з практичної частини, складає **50 балів**.

У нижченаведеній таблиці представлена інформація щодо нарахування максимально можливої кількості балів за опрацювання практичних занять навчальної дисципліни “**Управління якістю послуг в туристичній галузі**”.

Код модуля	Практичний матеріал	Максимальна можлива кількість балів
ЗМ-Л1	Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг (3 теста* 1 бал)	3
	Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму (2 теста* 1 бал)	2
	Модульна тестова контрольна робота 1 (10 тестів* 1 бал)	10
Загалом за ЗМ-Л1		17
ЗМ-Л2	Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. (3 теста* 1 бал)	3
	Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг. (2 теста* 1 бал)	2
	Модульна тестова контрольна робота 2 (10 тестів* 1 бал)	10
Загалом за ЗМ-Л2		17
ЗМ-Л3	Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг (2 теста* 1 бал)	2
	Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму (2 теста* 1 бал)	2
	Модульна тестова контрольна робота 3 (10 тестів* 1 бал)	10
Загалом за ЗМ-Л3		16
Загалом за практичну частину курсу		50

Загальна максимальна кількість балів з дисципліни “Управління якістю послуг в туристичній галузі”, яку студент може отримати, складає **100 балів** (теоретична частина - **50 балів**, практична частина – **50 балів**).

Студент допускається до підсумкового семестрового заліку, якщо він виконав всі види робіт, передбачені робочою навчальною програмою дисципліни і набрав за модульною системою *не менше 15 балів з теоретичної частини та не менше 15 балів з практичної частини*.

Варіанти підсумкової залікової контрольної роботи містять 20 запитань у тестовому вигляді. Кожна вірна відповідь оцінюється у 5 балів.

Максимальна кількість балів за виконаний варіант залікової модульної контрольної роботи становить **100 балів**.

Якщо дисципліна закінчується заліком, то студент пише залікову контрольну роботу, а інтегральна оцінка (В) по дисципліні розраховується за формулою

$$B = 0,75 \times O3 + 0,25 \times O3KP,$$

де O3 – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) за змістовними модулями;

O3KP – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) залікової контрольної роботи.

3. РЕКОМЕНДАЦІ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

3.1. Модуль ЗМ-Л1 «Науково-теоретичні основи управління якістю».

3.1.1. Повчання

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: якість, послуга, система якості, петля якості послуги.

Література [1, 6-18; 2; 3, 4].

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: зірка якості, управління якістю, стандарти.

Література [1, 18-33; 2; 3, 4].

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: система якості, система управління якістю, система якості послуг.

Література [1, 33-43; 2; 3, 4].

3.1.2. Питання для самоперевірки

1. Які риси якості послуги?
2. Перелічіть основні показники якості послуги.
3. Як еволюціонувало поняття якості?
4. Проаналізуйте Українські системи якості, які функціонували в радянський час.
5. Основні підходи до вирішення проблем якості.
6. Які проблеми впровадження міжнародної сертифікації якості на українських підприємствах?
7. Що таке невідповідність процесу обслуговування?
8. Які завдання Українського інституту якості у сфері СУЯ?
9. Проаналізуйте роботу громадських організацій у сфері СУЯ.
10. Який порядок розробки СУЯ?
11. Перелічіть документацію у сфері СУЯ.
12. Охарактеризуйте ієрархію в документації систем управління якістю.

Питання для самоперевірки базових результатів знань

1. Дайте визначення поняття якості послуг.
2. Проаналізуйте зв'язок між рівнем якості послуги та її ціною.
3. В чому полягає американська модель структурних категорій якості обслуговування?
4. Які основні принципи Total Quality Management (TQM)?
5. Дайте визначення поняттю «системи якості».

3.2. Модуль ЗМ-Л2 «Менеджмент управління якістю в сфері туризму»

3.2.1. Повчання

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: види якості, механізм управління якістю, ISO, стратегія управління якістю.

Література [1, 43-56; 2; 3, 4].

Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: ефективність, оцінювання рівня якості, витрати на якість.

Література [1, 56-69; 2; 3, 4].

Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: контроль якості, туристичний продукт, сервіс, комфорт.

Література [1, 69-81; 2; 3, 4].

3.2.2. Питання для самоперевірки

1. Наведіть принципи управління якістю на основі впровадження системи якості.
2. Назвіть основні процеси із забезпечення якості туристичних послуг, що виконуються на етапі маркетингу та вивчення ринку.
3. Назвіть завдання маркетингу.

4. Дати визначення процесу надання послуг.
5. Наведіть основні положення системи розробки нових послуг.
6. Які методи теорії управління якістю послуг слід використовувати, крім загальних?
7. Охарактеризуйте сутність статистичних методів управління якістю, так званих «інструментів якості».
8. Навести узагальнену класифікацію витрат на якість туристичних послуг.
9. Які методи вимірювання якості використовують в сфері послуг та в туризмі?
10. Якими методами проводять оцінку рівня якості продукції (порівняння з показниками якості базових зразків)?
11. Охарактеризуйте найпопулярніший спосіб дослідження розбіжностей між рівнем надання послуг і сподіваннями клієнтів, який був опрацьований в середині 80-х років ХХ ст. у США.
12. В яких аспектах можна розглядати політику продукту?
13. Від яких чинників залежить перебіг етапів життєвого циклу туристичного продукту?
14. На які критерії і показники якості повинно звернути увагу підприємство з надання туристичних послуг?
15. Чинники, що впливають на якість обслуговування у туризмі.

Питання для самоперевірки базових результатів знань

1. До якої категорії відносять якість туристичних послуг?
2. Дайте визначення терміну «Управління якістю».
3. На основі яких критеріїв має визначатись ефективність управління якістю послуг?
4. Яке першочергове завдання ефективного управління якістю?
5. Суть управління якістю послуг.
6. Які основні мотиви спонукають туристів споживати туристичні послуги?

3.3. Модуль ЗМ-ЛЗ «Організація процесів стандартизації, сертифікації та ліцензування у туризмі».

3.3.1. Повчання

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: стандартизація, уніфікація, систематизація, класифікація, типізація, взаємозамінність, спеціалізація, форми стандартизації, сертифікація, оцінка відповідності.

Література [1, 81-95; 2; 3, 4].

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: сертифікація, сертифікована система якості, сертифікації в туризмі.

Література [1, 95-103; 2; 3, 4].

Тема 9. Ліцензування підприємств у сфері туризму.

При вивченні теми звернути особливу увагу на такі питання: ліцензія, відповідність, ліцензійні умови.

Література [1, 103-118; 2; 3, 4].

3.3.2. Питання для самоперевірки

1. Наведіть структуру Держспоживстандарту України.
2. Які завдання Української асоціації якості?
3. Поясніть значення сертифікації товарів у міжнародних економічних відносинах.
4. Охарактеризуйте міжнародне науково-технічне співробітництво у сфері стандартизації.
5. Поясніть роль міжнародних стандартів ISO серії 9000.
6. Як впливає використання міжнародних стандартів на розвиток торгівлі?
7. Як встановлюються категорії об'єктів туристичної інфраструктури?
8. Проаналізуйте форми сертифікації продукції й послуг.
9. Що є метою сертифікації туристичних послуг в Україні?
10. Яку суму становить мінімальний розмір страхового фінансового забезпечення турагента?
11. Що є метою здійснення контролю за дотриманням суб'єктами туристичної діяльності умов і правил проведення підприємницької діяльності?
12. Які органи здійснюють контроль за дотриманням ліцензіатами ліцензійних умов?

Питання для самоперевірки базових результатів знань

1. Розкрийте поняття "стандартизація" та "сертифікація" товарів.
2. Назвіть і охарактеризуйте основні терміни та визначення стандартизації.
3. Розкрийте поняття "сертифікація".
4. Назвіть і охарактеризуйте основні терміни та визначення сертифікації.
5. Розкрийте поняття "ліцензування".
6. З якою метою проводиться ліцензування туроператорської та турагентської діяльності?

3.4. Модуль ЗМ-П1 «Науково-теоретичні основи управління якістю».

3.4.1. Повчання

Після вивчення практичного змістовного модулю 1 (**ЗМ-П1**) студент має **вміти:**

за темою №1 («Наукові основи управління якістю туристичних послуг») – визначити поняття «якість», «послуга»; охарактеризувати систему якості; висвітлити сутність петлі якості послуги;

за темою №2 («Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг») – пояснити суть зірки якості; теоретично здійснювати управління якістю; аргументувати застосування відповідних стандартів;

за темою №3 («Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму») – відрізнити сутність понять «системи якості» та «система управління якістю»; висвітлити роль системи якості послуг.

3.4.2. Питання для самоперевірки

1. Які головні вимоги щодо якості туристичної послуги?
2. У чому полягає суть «петлі якості»?
3. Дайте порівняльну характеристику західноєвропейських та японських підходів до управління якістю.
4. Проблеми становлення систем якості у 80-90 рр. 20 ст.
5. Проаналізуйте період становлення процесу систем управління якістю.
6. Який порядок впровадження стандартів функціонування якості обслуговування?
7. Перелічіть переваги сертифікації СУЯ на підприємствах.
8. Які завдання Української асоціації якості у сфері СУЯ?
9. Які форми мотивації праці працівників у системі управління якістю?
10. Яка структура СУЯ?
11. Які вимоги ставляться до документації у сфері якості?

Питання для самоперевірки базових результатів знань

1. Дайте визначення поняття сертифікації
2. В чому полягає японська модель структурних категорій якості обслуговування?
3. У чому суть концепції Total Quality Management (TQM)?
4. Яка нормативна база розробки СУЯ на туристичному підприємстві?
5. Проаналізуйте основні елементи системи якості.

3.5. Модуль ЗМ-П2 «Менеджмент управління якістю в сфері туризму»

3.5.1. Повчання

Після вивчення практичного змістовного модулю 1 (**ЗМ-П2**) студент має **вміти:**

за темою №4 («Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму») – класифікувати види якості; пояснити роль механізму управління якістю; розшифрувати аббревіатуру «ISO»; висвітлити сутність стратегії управління якістю;

за темою №5 («Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму») – розкрити зміст поняття «ефективність»; вміти здійснювати оцінювання рівня якості; роз'яснити сутність витрат на якість;

за темою № 6 («Організація контролю якості туристичних послуг») – обґрунтувати актуальність контролю якості; сформулювати та навести приклади туристичного продукту; пояснити зміст понять «сервіс» та «комфорт».

3.5.2. Питання для самоперевірки

1. З яких елементів складається механізм управління якістю туристичних послуг?
2. Що являється основною метою виконання завдань на етапі маркетингу?
3. Які основні групи процесів включає цикл розробки послуг?
4. Що входить до нової стратегії управління якістю послуг?
5. Що являють собою методи управління якістю та які вони бувають?
6. Хто здійснює контроль за дотриманням якості послуг підприємства?
7. Якими показниками повинні характеризуватись результати управління якістю послуг підприємств готельного господарства?
8. На які групи поділяють показники якості продукції, послуг?
9. Що необхідно для визначення оптимальних значень показників якості?
10. Як потрібно розуміти якість у маркетингу?
11. З яких компонентів складається структура туристичного продукту? Наведіть приклад.
12. Яким етапам життєвого циклу підпорядкований туристичний продукт? Наведіть приклад.
13. У чому полягає якість надання туристичних послуг?
14. Класифікація видів контролю.

Питання для самоперевірки базових результатів знань

1. Що саме являється суттєвим елементом сукупності дій, спрямованих на підвищення рівня якості туристичних послуг?
2. Що є метою управління якістю послуг?
3. Назвіть та охарактеризуйте основні складові загального ефекту управління якістю готельних послуг.
4. У чому полягає суть контролю якості послуги?
5. Дайте визначення поняття "туристичний продукт" з позиції маркетингу.

3.6. Модуль ЗМ-ПЗ «Організація процесів стандартизації, сертифікації та ліцензування у туризмі».

3.6.1. Повчання

Після вивчення практичного змістовного модулю 1 (**ЗМ-П2**) студент має **вміти:**

за темою №7 («Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації») – розкрити функції стандартизації; визначити зміст понять «уніфікація», «систематизація», «класифікація», «типізація»; класифікувати взаємозамінність; класифікувати види спеціалізації; навести форми стандартизації; вміти обґрунтовано вживати оцінку відповідності;

за темою №8 («Система сертифікації туристичних послуг») – класифікувати сертифікацію; назвати роль сертифікованої системи якості; розкрити сутність сертифікації в туризмі;

за темою №9 («Ліцензування підприємств у сфері туризму») – сформулювати та навести особливості застосування ліцензії; розкрити сутність поняття «відповідність»; охарактеризувати ліцензійні умови в туризмі.

3.6.2. Питання для самоперевірки

1. Назвіть та охарактеризуйте системи сертифікації в Україні.
2. Проаналізуйте організацію діяльності УкрСЕПРО.
3. Назвіть міжнародні організації й системи стандартизації та сертифікації товарів (продукції) і послуг.
4. Проаналізуйте мету та завдання Міждержавної Ради зі стандартизації.
5. Чим зумовлено потребу в розробленні міжнародних стандартів?
6. На що спрямована державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності?
7. Наведіть інструментарій визначення якості туристичних послуг.
8. Які існують види сертифікатів?
9. Які документи треба подати у відповідні організації суб'єкту господарювання, який має намір отримати ліцензію на турагенську діяльність?
10. Назвіть і охарактеризуйте основні фактори, що виступають підставами для анулювання ліцензії?
11. Що передбачає контроль за відповідністю туристичної діяльності ліцензійним умовам її проведення?
12. На основі яких підстав може бути анульована ліцензія?

Питання для самоперевірки базових результатів знань

1. Охарактеризуйте мету, завдання та принципи стандартизації.
2. Що належить до об'єктів стандартизації?
3. Що таке стандарт?
4. Що належить до об'єктів стандартизації в туризмі?
5. Які види туристичної діяльності підлягають ліцензуванню?
6. Назвіть орган ліцензування туристичної діяльності.

4. ПИТАННЯ ДО ЗАХОДІВ ПОТОЧНОГО, ПІДСУМКОВОГО ТА СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ

4.1. Тестові питання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-Л1

1. Поняття категорії якості не може трактуватися з позиції:

Література [1 с.8].

2. У якій країні була заснована наукова школа менеджменту якості?

Література [1 с.36].

3. Під час проведення технічних оцінок термін «якість» застосовується у таких ситуаціях (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.27].

4. Який вчений вважав, що «якість є взагалі тотожною з існуванням визначеності. Щось, завдяки своїй якості, є те, що воно є, і, втрачаючи свою якість, перестає бути тим, чим воно є»?

Література [1 с.28].

5. Що саме являється суттєвим елементом сукупності дій, спрямованих на підвищення рівня якості туристичних послуг?

Література [1 с.37].

6. Сучасні методи менеджменту якості найбільш повно відбиті:

Література [1 с.30].

7. Особливостями японського досвіду у області управління якістю є (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.29].

8. Особливостями європейського підходу в рішенні проблем якості є (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.30].

9. Характеристика східного підходу до управління якістю не включає до себе:

Література [1 с.31].

10. Першопричиною "Японського дива" є:

Література [1 с.8].

11. Стабільність роботи якої системи управління підприємством постачальника у першу чергу цікавить замовника?

Література [1 с.36].

12. Що можна розглядати як невідповідність у діючій системі якості зважаючи на вимоги стандарту ISO 9000?

Література [1 с.27].

13. Стандарти ISO серії 9000 можуть бути використані:

Література [1 с.28].

14. Функції управління якістю, як спеціалізованого виду управлінської діяльності, полягають у:

Література [1 с.37].

15. Філософські поняття категорії якості:

Література [2 с.6].

16. Технічні (інженерні) поняття категорії якості:

Література [2 с.6].

17. Економічні поняття категорії якості:

Література [2 с.6].

18. Якість як економічна категорія:

Література [2 с.7].

19. Чим характеризувалися підходи до змісту поняття якості у 1950-1970-ті роки?

Література [2 с.8].

20. Чим характеризувалися підходи до змісту поняття якості у 1990-сьогодення?

Література [2 с.8].

21. Цілі у сфері якості – це:

Література [2 с.9].

22. Планування якості – це:

Література [2 с.9].

4.2 Тестові питання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-Л2

1. Управління якістю кінцевої продукції здійснюється шляхом управління якістю:

Література [1 с.8].

2. Проектування управління якістю не включає:

Література [1 с.36].

3. Системи розробки нових послуг повинні містити ряд основних положень (виберіть не релевантне твердження):
Література [1 с.27].
4. В управлінні якістю економічні методи:
Література [1 с.28].
5. Соціально-психологічні методи управління якістю послуг:
Література [1 с.37].
6. Контроль за дотриманням якості послуг підприємства здійснює:
Література [1 с.30].
7. Поточний контроль якості технологічного процесу з реєстрацією даних виконує:
Література [1 с.30].
8. «Інструмент якості» - Часовий ряд:
Література [1 с.20].
9. «Інструмент якості» - Діаграма Парето:
Література [1 с.32].
10. «Інструмент якості» - Гістограма:
Література [1 с.8].
11. Основою для економічної оцінки ефективності управління якістю в готелі є відношення суми витрат на управління якістю до обсягу наданих послуг або до вартості одиниці послуги. При цьому важливо враховувати інші характеристики (виберіть не релевантне твердження):
Література [1 с.8].
12. Соціальний ефект управління якістю готельних послуг:
Література [1 с.36].
13. Технічний ефект управління якістю готельних послуг:
Література [1 с.27].
14. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за економічним характером витрат:
Література [1 с.28].
15. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за методом визначення:
Література [1 с.37].

16. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за стадіями життєвого циклу послуги:

Література [1 с.30].

17. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за можливістю оцінки:

Література [1 с.30].

18. Залежно від джерела інформації методи оцінки якості продукції та послуг поділяються на (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.20].

19. Експертний метод оцінки якості продукції та послуг:

Література [1 с.20].

20. Для визначення оптимальних значень показників якості необхідно (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.32].

21. Диференційний метод оцінки рівня якості:

Література [1 с.8].

22. Змішаний метод оцінки рівня якості:

Література [1 с.36].

23. Забезпечення якості включає:

Література [1 с.27].

24. У маркетингу якість потрібно розуміти як:

Література [1 с.28].

25. Поняття комфорту включає такі складові (виберіть релевантне твердження):

Література [1 с.37].

26. Операційний контроль — це:

Література [1 с.8].

27. Суцільний контроль — це:

Література [1 с.36].

28. До специфіки туристичного продукту, що потребує особливої уваги при побудові системи внутрішнього контролю на туристичному підприємстві відноситься те, що він (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.27].

29. В ході контролю договірному процесу у туристичного оператора та агента запропоновано використовувати такі фактичні прийоми контролю (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.28].

4.3. Тестові питання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-ЛЗ

1. Рівні стандартизації:

Література [1 с.8].

2. Основні нормативні документи зі стандартизації (виберіть не релевантне твердження)

Література [1 с.36].

3. Узагальненими принципами стандартизації є (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.27].

4. Метод стандартизації «Симпліфікація» - це:

Література [1 с.28].

5. Метод стандартизації «Агрегування» - це:

Література [1 с.85].

6. Метод стандартизації «Спеціалізація» - це:

Література [1 с.86].

7. Метод стандартизації «Класифікація» - це:

Література [4 с.30].

8. Ідентифікація — це:

Література [1 с.20].

9. Принципи комплексної стандартизації (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.32].

10. Принцип «оптимальність» комплексної стандартизації полягає у:

Література [1 с.87].

11. Система якості — це:

Література [4 с.36].

12. Основними завданнями Держспоживстандарту України є (виберіть не релевантне твердження)

Література [1 с.84].

13. Система сертифікації — це:

Література [1 с.36].

14. Перше місце серед експортерів послуг посідають:

Література [1 с.27].

15. У _____ 25 країн світу під егідою ООН створили Міжнародну організацію із стандартизації ISO, яка успішно діє і нині:

Література [1 с.28].

16. Сертифікація – це:

Література [1 с.37].

17. В Україні перші роботи із сертифікації продукції та послуг розпочалися у:

Література [1 с.30].

18. Сертифікація продукції й послуг здійснюється у трьох формах (виберіть зайве):

Література [1 с.30].

19. Сертифікат походження:

Література [1 с.20].

20. Метою сертифікації туристичних послуг в Україні є (виберіть не релевантне твердження)

Література [1 с.20].

21. Наявність сертифікату на систему якості означає для споживача:

Література [1 с.32].

22. Нині дійсним органом ліцензування туристичної діяльності є:

Література [1 с.8].

23. Згідно закону "Про туризм" мінімальний розмір страхового фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну:

Література [1 с.36].

24. Планові перевірки дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов проводяться:

Література [1 с.27].

25. Рішення про анулювання ліцензії вступає в силу _____ з дати його прийняття.

Література [1 с.28].

4.4. Тестові питання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-П1

1. Управління якістю у теорії менеджменту це:

Література [1 с.8].

2. З чим пов'язана необхідність забезпечення товаровиробника якості товару в умовах сучасного ринку?

Література [1 с.36].

3. Чим характеризувалися підходи до змісту поняття якості у 70-80 роки?

Література [1 с.27].

4. Які втрати виробника є найбільш суттєвими при випуску неякісної продукції?

Література [1 с.28].

5. Якість - це:

Література [1 с.37].

6. До принципів TQM не відносяться:

Література [1 с.30].

7. Особливостями американського підходу до управління якістю є (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.30].

8. Характеристика західного підходу до управління якістю не включає до себе:

Література [1 с.20].

9. Методи менеджменту якості визначаються:

Література [1 с.20].

10. Висока якість продукції оптимізує:

Література [1 с.32].

11. Стандарт ISO 9000 встановлює наступні вимоги до відповідального за систему якості:

Література [1 с.8].

12. В Україні стандарти ISO серії 9000:

Література [4 с.36].

13. Найбільш популярними та розповсюдженими є системи якості, побудовані за вимогам стандартів:

Література [1 с.27].

14. Управління якістю у теорії менеджменту це:

Література [1 с.28].

15. Соціальні поняття категорії якості:

Література [2 с.6].

16. Правові поняття категорії якості:

Література [2 с.6].

17. Якість продукції та послуг – характеристика дуже багатогранна. Вона має (треба вибрати зайве):

Література [2 с.6].

18. Чим характеризувалися підходи до змісту поняття якості у 1920-1950-ті роки?

Література [2 с.8].

19. Чим характеризувалися підходи до змісту поняття якості у 1980-1990-ті роки?

Література [2 с.8].

20. Політика у сфері якості – це:

Література [2 с.9].

21. Управління якістю – це:

Література [2 с.9].

22. Контроль якості – це:

Література [2 с.9].

4.5. Тестові питання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-П2

1. До поняття "управління якістю" входять аспекти:

Література [1 с.8].

2. Нова стратегія управління якістю послуг (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.36].

3. Методи управління якістю послуг поділяються на:

Література [1 с.27].

4. Організаційно-адміністративні методи роботи:

Література [4 с.28].

5. Найбільш ефективним та масовим методом активізації людського фактора є гуртки якості, які вперше виникли:

Література [1 с.37].

6. Оперативний контроль якості здійснює:

Література [1 с.30].

7. «Інструмент якості» - Мозкова атака:

Література [1 с.30].

8. «Інструмент якості» - Контрольний листок (таблиця перевірок):

Література [1 с.20].

9. «Інструмент якості» - Причинно-наслідкова діаграма:

Література [1 с.32].

10. «Інструмент якості» - Діаграма розсіювання:

Література [1 с.8].

11. Загальний ефект управління якістю готельних послуг може бути поданий у вигляді___ основних його складових.

Література [1 с.8].

12. Економічний ефект управління якістю готельних послуг:

Література [1 с.36].

13. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за призначенням:

Література [1 с.27].

14. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за видами витрат:

Література [1 с.28].

15. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за можливістю обліку:

Література [1 с.37].

16. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за відношенням до виробничо-експлуатаційного процесу:

Література [1 с.30].

17. Класифікація витрат на якість туристичних послуг за структурою:

Література [1 с.30].

18. Традиційний метод оцінки якості продукції та послуг:
Література [1 с.20].
19. Соціологічний метод оцінки якості продукції та послуг:
Література [1 с.20].
20. Оцінку рівня якості продукції (порівняння з показниками якості базових зразків) проводять таким методом (виберіть не релевантне твердження):
Література [1 с.32].
21. Комплексний метод оцінки рівня якості:
Література [1 с.8].
22. Інтегральний метод оцінки рівня якості:
Література [1 с.36].
23. Яке питання не відноситься до проблеми щодо визначення конкурентоспроможності туристичних послуг:
Література [1 с.27].
24. У туризмі якість є:
Література [1 с.28].
25. Вхідний контроль — це:
Література [1 с.37].
26. Приймальний контроль — це:
Література [1 с.8].
27. Вибірковий контроль — це:
Література [1 с.36].
28. В ході контролю договірному процесу у туристичного оператора та агента запропоновано використовувати такі документальні прийоми контролю (виберіть не релевантне твердження):
Література [1 с.27].
29. Вітчизняні науковці пропонують умовний поділ суб'єктів туристичної діяльності на:
Література [1 с.28].

4.6. Тестові питання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-ПЗ

1. Стандартизація — це:
Література [1 с.8].
2. Метою стандартизації є (виберіть не релевантне твердження):
Література [1 с.36].
3. Метод стандартизації «Уніфікація» - це:
Література [1 с.27].
4. Метод стандартизації «Систематизація» - це:
Література [1 с.28].
5. Метод стандартизації «Типізація» - це:
Література [1 с.37].
6. Метод стандартизації «Взаємозамінність» - це:
Література [1 с.30].
7. Існують _____ системи класифікації:
Література [1 с.30].
8. Кодування — це:
Література [1 с.20].
9. Принцип «системність» комплексної стандартизації полягає у:
Література [1 с.32].
10. Принцип «плановість» комплексної стандартизації полягає у:
Література [1 с.8].
11. Система управління якістю — це:
Література [1 с.36].
12. Сертифікація — це:
Література [1 с.8].
13. Виробники, постачальники, продавці продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації та реалізується на території України, зобов'язані (виберіть не релевантне твердження):
Література [1 с.36].
14. Міжнародну федерацію національних асоціацій зі стандартизації до складу якої ввійшло до 20 національних організацій зі стандартизації — ISO було створено:
Література [1 с.27].

15. Стандарти ISO серії 14000 є базовими, тобто можуть застосовуватись як у виробництві, так і організаціями, що надають послуги. Перші стандарти серії 14000 було опубліковано ISO:

Література [1 с.28].

16. Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності здійснюється з метою (виберіть не релевантне твердження):

Література [1 с.37].

17. Сертифікація продукції й послуг здійснюється у _____ формах:

Література [1 с.30].

18. Сертифікат відповідності:

Література [1 с.30].

19. Сертифікат якості:

Література [1 с.20].

20. Сертифікація туристичних послуг може бути:

Література [1 с.20].

21. Наявність сертифікату на систему якості у субпідрядника:

Література [1 с.32].

22. Ліцензування туроператорської діяльності дає менше можливостей, ніж ліцензування турагентської діяльності.

Література [1 с.8].

23. Контроль за відповідністю туристичної діяльності ліцензійним умовам її проведення передбачає (необхідно вибрати нерелевантне твердження):

Література [1 с.36].

24. Якщо анулювання ліцензії пов'язане з порушенням ліцензійних вимог Закону про ліцензування, то нову ліцензію суб'єкт господарювання зможе отримати:

Література [1 с.27].

25. До суб'єктів господарювання за провадження господарської діяльності без ліцензії застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, встановлених законом. Зазначені штрафи спрямовуються до:

Література [1 с.28].

4.7. Тестові завдання до залікової контрольної роботи

Тестові завдання до залікової контрольної роботи об'єднують у себе усі вищеперелічені тести до ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-Л3, ЗМ-П1, ЗМ-П2 та ЗМ-П3.

5. ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Основна література

1. Коробейникова Я.С. Управління якістю послуг: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2015. 119 с.
2. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 68 с.
3. Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун-т – К.: КНЕУ, 2004. – 168с.
4. 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.

Додаткова література

5. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення
6. ДСТУ ISO 10007:2005. Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією ISO / А. Сухенко (пер.з англ.і наук.техн.ред.). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – IV, 8 с. – (Національний стандарт України). – Бібліогр.: с. 7.
7. ДСТУ ISO 19011:2003. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT) / Л. К. Віткін (пер.та наук.-техн.ред.). – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – V, 24 с. : рис. – (Національний стандарт України).
8. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю ; Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – V, 29 с. – (Національний стандарт України).
9. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – VII, 26 с. – (Національний стандарт України).
10. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К.: Держстандарт України, 2001. – 52 с.
11. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник / Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 415 с.
12. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник / Л. С.Кириченко, А. А.Самойленко. – Х.:Вид-во «Ранок», 2008. – 240 с.
13. Кривощоков В. І. Управління якістю та системи управління: Навч. посіб. / Кривощоков В. І., Друян В.М. – Донецьк : Норд-Прес, 2004. – 350 с.
14. Шаповал М. І. Менеджмент якості.: Підручник. – К: Т-Во «Знання», КОО, – 2003. – 475 с.

Інформаційні ресурси

15. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. - Режим доступу: <http://www.amadeus.ru/>