

1.Код: ВВ1.1.03

2.Назва: **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): вибірковий

4.Цикл (короткий, перший, другий / третій): короткий

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: перший

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 2 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: Романенко О.В.

9.Результати навчання:

**знання:** вимоги до організації науково-дослідної роботи у вищому навчальному закладі; базові класифікаційні чинники УЯПТ та етапи становлення, формування управління якістю в системі загального менеджменту; моделі систем управління якістю; принципи управління якістю продукту та послуг; системи та процесу управління якістю; організації і проведення сертифікації послуг;

**вміння:** виявляти, оцінювати та системно використовувати чинники поліпшення якості тур послуг та забезпечення їх конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю послуг; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000; аналізувати нормативні документи щодо сертифікації систем якості продукту та послуг в Україні; розробляти політику тур підприємств у сфері поліпшення якості тур послуг та тур продукту.

**компетентності:** здатність до самостійного пошуку наукових засад УЯПТ; здатність самостійно аналізувати організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг, механізмів та процесу управління якістю послуг та продукту; здатність набуття практичних навичок щодо здійснення оцінки рівня якості послуг у туризмі, застосування інструментарію управління та розроблення, впровадження, сертифікації систем якості у діяльності тур підприємств.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне.

11.Зміст курсу:

**Тема 1. Етапи розвитку управління якістю послуг в економічно розвинених країнах.** Основні історичні етапи, індивідуальний контроль якості; приймальний контроль якості; статистичний контроль якості; комплексне управління якістю; забезпечення якості на базі стандартів ISO. Принципи наукового менеджменту за Ф. Тейлором. Статистика і менеджмент за Едвардом Демінгом. Контроль якості, управління нею за Джозефом Джураном. Забезпечення якості на підприємстві за Філіппом Кросбі. Теорія комплексного управління якістю за Армандом Фейгенбаумом. Методи управління якістю за Кауру Ісікаві.

**Тема 2. Загальні положення в галузі управління якістю тур послуг та продукції.** Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками. Державна політика у сфері управління якістю. Сучасні методи управління якістю.

Управління якістю згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2005. Європейська організація з контролю за якістю (ЕОК). Якість як філософська категорія за Арістотелем. Філософське визначення якості, за Гегелем.

**Тема 3. Система управління якістю на базі концепції TQM.** Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку. Створення Європейського співтовариства і подальше його розширення. Характеристики глобального ринку. Постійність змін у пропозиціях і попиті. Система якості на базі концепції TQM (Total Quality Management). Система якості на базі стандартів QS 9000. Система якості на базі концепції «шість сигм».

**Тема 4. Оцінювання якості продукції та послуг.** Характеристики показників якості продукції та послуг. Інтегральний показник якості, як різновид комплексного показника якості. Класифікація показників якості продукції. Групи показників якості. Показник надійності. Складові властивості надійності - безвідмовність, довговічність, збереженість, ремонтпридатність.

**Тема №5. Поняття і значення якості в туризмі.**

Проблеми якості послуг на туристичних підприємствах. Значення якості у конкурентній боротьбі на тур ринку. Потреба задоволення клієнтів, перевага особистим взаємовідносинам, прагнення до кращого розуміння потреб туристів. Проблеми у сфері якості: недостатній фаховий рівень керівного складу, відсутність належних умінь, мотивації і засобів для реалізації.

**Тема №6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000.** Національні підходи до систем якості, ISO/ТК, втілення у стандарти індексу 9000. Державний та приватний сектор, регулюючі відносини різних сторін на ринку. Принципи управління якістю: орієнтація на споживача; роль керівництва в управлінні якістю; залучення працівників в поліпшення якості; підхід до управління якістю як до процесу; системний підхід до управління; постійне поліпшення; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками. Впровадження систем управління якістю.

**Тема №7. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації, процедур оцінки відповідності та інтегровані системи управління.** Адекватність та швидкість реагування на виклики глобальної економіки, конкуренції, науково-технічного прогресу, запитів споживачів. Рекомендації Європейської Економічної Комісії ООН (ЄЕК ООН). Міжнародна модель технічної гармонізації. Європейське Економічне Співтовариство (ЄЕС). Принципи ЄС: вільний рух товарів, послуг, капіталів і робочої сили.

*12. Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси/засоби:  
\*основні джерела, інтернет-ресурси*

*13. Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання: лекції, тест-контроль, практичні заняття, консультування, робота в ініціативних групах, науково-пошукова, індивідуальна та самостійна робота. Ділові ігри, розв'язання практичних ситуацій. Участь в студентських науково-практичних*

конференціях. Дослідження проблема якості послуг у туризмі вітчизняних та зарубіжних науковців.

#### 14. Форми та критерії оцінювання:

Вхідний, поточний контроль та оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань.

Підсумковий контроль, залік у II семестрі.

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

Рівень	Характеристика відповідей студента	
	на питання теоретичного змісту	на питання практичного змісту
Низький	Студент не усвідомлює зміст питання, тому його відповідь не має безпосереднього відношення до поставленого питання. Наявна відсутність уміння міркувати.	Обсяг висвітлених питань менше 50%. У студента відсутня уява, необхідна для висвітлення питань.
Задовільний	Відповіді на питання носять фрагментарний характер, відтворення знань здійснюється на рівні запам'ятовування. Студент поверхово володіє умінням міркувати.	Обсяг висвітлених питань у межах 50-70%. Студент погано володіє засобами відтворення властивостей предметів, явищ, процесів.
Достатній	У відповідях на питання допускаються деякі неточності або помилки непринципового характеру. Студент демонструє розуміння навчального матеріалу і прагне логічно розмірковувати при відповіді.	Обсяг правильно висвітлених питань більше 75%. Відповідь містить окремі неточності і незначні помилки.
Високий	Студент дає повну і розгорнуту відповідь на питання. Його відповідь характеризується логічністю і послідовністю суджень, без включення випадкових і випадання істотних з них.	Обсяг правильно висвітлених питань дорівнює 100%. Кожне висвітлене питання супроводжується ґрунтовним поясненням.

Сума балів за навчальну діяльність	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	високий: відмінно	зараховано
80-89	B	достатній: добре	
70-79	C		
65-69	D	низький: задовільно	
60-64	E		
35-39	FX	Незадовільний (з можливістю повторного складання)	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільний (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни )	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська.