

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю туристичних послуг

(назва навчальної дисципліни)

підготовки магістрів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 07 Управління та адміністрування

(шифр і назва напрямку)

спеціальність 073 Менеджмент

(шифр і назва спеціальності)

Львів-2022

Робоча програма з навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для магістрантів спеціальності 073 Менеджмент

II с. (денна і заочна форми навчання)

Розробник: проф., д.е.н. Голод А.П.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол від “__” _____ 20__ року № __

Завідувач кафедри туризму

(підпис)

(Голод А.П.)

(прізвище та ініціали)

© Голод А.П., 20__

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 20__

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» Спеціальність: <u>073 Менеджмент</u>	Вибіркова	
Модулів –		Рік підготовки:	
Змістових модулів –		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання: не передбачено		Семестр	
Загальна кількість годин: 90		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Рівень вищої освіти: магістр	Лекції	
		16 год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	6 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		60 год.	-
Індивідуальні завдання: -			
Вид контролю: залік			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів фундаментальних знань, вмінь та навичок стосовно теоретичних і практичних засад управління якістю на підприємствах туристичної сфери.

Під час вивчення дисципліни студенти зможуть оволодіти базовими знаннями та вміннями щодо налагодження систем контролю якості у сфері обслуговування, зокрема у процесі розробки та надання туристичних послуг. Передбачається вивчення як теоретичних засад управління якістю, так і нормативно-правового та організаційно-економічного забезпечення функціонування систем управління якістю у туристичній сфері. Вагоме значення надається ознайомленню студентів із як традиційними, так і сучасними методами управління якістю в контексті надання туристичних послуг.

1.2. Під час вивчення дисципліни студенти можуть досягти таких результатів навчання:

- розуміння теоретико-методологічних засад процесів управління якістю в сучасних умовах;
- знання нормативно-правового та організаційно-економічного забезпечення функціонування систем управління якістю у туристичній сфері;
- здатність до застосування методів управління якістю в менеджменті туристичних підприємств.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Поняття якості туристичних послуг

Якість як об'єкт управління. Основні поняття: якість, якість послуги, якість в туризмі. Специфіка якості туристичних послуг. Поняття якості туристичної послуги. Задоволеність споживачів і відповідність стандартам як критерії якості. Базова, очікувана і бажана якість туристичної послуги.

Тема 2. Стандарти якості в туризмі

Поняття стандарту: види, функції, особливості контролю за дотриманням. Стандарти у сфері туризму в Україні. Регіональні, національні та галузеві стандарти. Міжнародні системи управління якістю та їх стандартизація. Стандарти ISO. Ліцензійні вимоги до туристичних підприємств в Україні.

Тема 3. Функціональні особливості менеджменту якості

Менеджмент якості як система. Організаційно-економічні механізми та об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств. Закономірності процесів управління якістю на туристичних підприємствах.

Тема 4. Методи управління якістю

Суть класичних методів управління якістю. Статистичні методи управління якістю. Бенчмаркінг. Циклічна модель управління якістю PDCA (Plan-Do-Check-Act). «Тріада Джурана» Методи технічного проектування якості Тагуті. Характеристика сучасних методів управління якістю. Концепція «Точно в термін» (Just-in-Time). Методологія обробки економічної інформації та управління. Реінжиніринг. Концепція «шість сигма». Розгортання функції якості («будинок якості»). Концепція постійного поліпшення якості «Кайдзен».

Тема 5. Інноваційні технології та маркетингові механізми управління якістю в туризмі

Ринкові засоби підвищення якості (конкурентна боротьба, цінова політика). Інноваційні технології в системах управління якістю туристичних підприємств. Зворотні зв'язки у системі управління якістю на підприємстві. Аудит. Менеджмент персоналу. Японська модель управління якістю, її переваги та перспективи впровадження на туристичних підприємствах України.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
л		с	п	лаб	с.р.	л		с	п	лаб	с.р.	
Тема 1. Поняття якості туристичних послуг	18	2	2	-	-	14	18	1	1	-	-	16
Тема 2. Стандарти якості в туризмі	18	2	2	-	-	14	18	1	1	-	-	16
Тема 3. Функціональні особливості менеджменту якості	18	4	2	2	-	10	18	2	-	2	-	14
Тема 4. Методи управління якістю	18	4	2	2	-	10	18	2	-	2	-	14
Тема 5. Інноваційні технології та маркетингові механізми управління якістю в туризмі	18	4	2	-	-	12	18	2	-	-	-	16
Разом	90	16	10	4	-	60	90	8	2	4	-	76

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Науково-теоретичні засади управління якістю	2	1
2	Системи управління якістю та особливості їх застосування у туристичній діяльності	2	1
3	Характеристики системи управління якості туристичного підприємства (за вибором)	2	-
4	Особливості застосування методів управління якістю у туристичній сфері	2	-
5	Характеристика інноваційних технологій управління якістю туристичних послуг	2	-
	Разом	10	2

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Використання методу SWOT-аналізу в управлінні якістю туристичних послуг на етапі проектування	2	2
2	Соціологічні дослідження як спосіб оцінки задоволеності споживачів туристичних послуг. Експертна оцінка.	2	2
	Разом	4	4

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Поняття якості туристичних послуг	14	16
2	Стандарти якості в туризмі	14	16
3	Функціональні особливості менеджменту якості	10	14
4	Методи управління якістю	10	14
5	Інноваційні технології та маркетингові механізми управління якістю в туризмі	12	16
	Разом	60	76

8. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання у вигляді мультимедійних презентацій та конспектів самопідготовки за кожним із видів робіт передбачені лише для студентів, що навчаються за графіком сприяння.

9. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах.

- обговорення на семінарському занятті;
- практична робота;
- кейси;
- групова дискусія;
- індивідуальне завдання.

Підсумковий контроль – залік (II семестр – денна і заочна форма).

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Форма навчання/ види робіт	Поточне опитування та самостійна робота					Разом поточне	Всього
	T1	T2	T3	T4	T5		
Денна (усього балів)	0-12	0-12	0-32	0-32	0-12	100	100
Семінари	0-12	0-12	0-12	0-12	0-12	60	
Практичні роботи	-	-	0-20	0-20	-	40	
Заочна (усього балів)	0-40		0-30	0-30	-	100	
Семінари	0-40		-	-	-	40	
Практичні роботи	-	-	0-30	0-30	-	60	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

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	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
61-67	E		
35-60	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

11. Методичне забезпечення

СЕМІНАР №1

Науково-теоретичні засади управління якістю

Питання для обговорення:

1. Поняття якості та підходи до його трактування. Якість товару і послуги.
2. Якість в сфері туризму та гостинності.
3. Управління якістю як об'єкт дослідження.
4. Якість як задоволеність споживачів.
5. Якість як відповідність стандартам та іншим нормам.

СЕМІНАР №2

Системи управління якістю та особливості їх застосування у туристичній діяльності

Питання для обговорення:

1. Історія розвитку систем управління якістю.
2. Загальна характеристика системи управління якістю ISO.
3. Інші сучасні системи управління якістю.
4. Сертифікація туристичних послуг в Україні.
5. Інформаційні технології управління якістю в туризмі.

СЕМІНАР №3

Характеристики системи управління якістю туристичного підприємства (за вибором)

Питання для обговорення:

1. Назва, вид діяльності та розташування підприємства.
2. Структура та особливості менеджменту підприємства.
3. Асортимент послуг.
4. Використання систем управління якістю.
5. Особливості роботи з претензіями споживачів.

СЕМІНАР №4

Особливості застосування методів управління якістю у туристичній сфері

Питання для обговорення:

1. Класичні методи управління якістю та їх застосування у туристичному бізнесі.
2. Сучасні методи управління якістю та їх роль у забезпечення якості туристичних послуг.
3. Характеристика методів управління якістю, що використовуються на туристичному підприємстві (див. сем. №3).

СЕМІНАР №5

Характеристика інноваційних технологій управління якістю туристичних послуг

Питання для обговорення:

1. Інноваційні технології та їх роль у розробці та наданні туристичних послуг.
2. Системи управління якістю як інноваційні технології менеджменту в туризмі.
3. Аудит як інноваційна технологія.
4. Тренінг, консалтинг та інжиніринг як інноваційні технології.

ПРАКТИЧНА РОБОТА №1

Використання методу SWOT-аналізу в управлінні якістю туристичних послуг на етапі проектування

Завдання:

1. Ознайомитися із особливостями застосування методу SWOT-аналізу.
2. Здійснити із застосуванням цього методу аналіз проекту впровадження нової туристичної послуги, заповнивши таблицю.
3. Захистити проаналізований проект.

ПРАКТИЧНА РОБОТА №2

Соціологічні дослідження як спосіб оцінки задоволеності споживачів туристичних послуг. Експертна оцінка.

Завдання:

1. Ознайомитися із особливостями застосування соціологічних методів у процесі управління якістю туристичних послуг. Вивчити методіку експертної оцінки.

2. Придумати анкету експертного опитування щодо задоволеності туристів здійсненою мандрівкою (див. бланк).

12. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.

2. Богдан Н.М., Писаревський І.М., Погасій С.О. Управління якістю туристських послуг : підручник. Харків: ХНУМГ ім. ОМ. Бекетова, 2021. 340 с.

3. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 328 с.

4. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2018. 228 с.

5. Управління якістю та безпекою в туризмі [Онлайн-курс]. National Tourism Organization of Ukraine. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/about

Допоміжна:

6. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)). Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016. 68 с.

7. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.

8. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. : у 2 ч. Львів: ЛДУФК ім. Боберського, 2021. Ч. 2. 92 с.

9. Гузар У.Є., Голод А.П., Паска М.З., Феленчак Ю.Б., Федоришина Л.М. Становлення індустрії гостинності як чинника підвищення конкурентоспроможності національної економіки. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2022. Т.3(44). С. 208-215. DOI: 10.55643/fcaptr.3.44.2022.3596

Інформаційні ресурси Інтернет

10. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>

11. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>