

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

Управління якістю туристичних послуг

(назва навчальної дисципліни)

**ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни**

підготовки магістрів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 07 Управління та адміністрування

(шифр і назва напрямку)

спеціальності 073 Менеджмент

(шифр і назва спеціальності)

Навчальна програма з вибіркової 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.

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол № __ від “__” _____ 20__ року

Завідувач кафедри туризму

(підпис)

(Голод А.П.)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні вченої ради факультету туризму

Протокол від. “__” _____ 20__ року № __

Голова _____

(підпис)

(_____)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні вченої ради факультету післядипломної та заочної освіти

Протокол від. “__” _____ 20__ року № __

Голова _____

(підпис)

(_____)

(прізвище та ініціали)

© Голод А.П., 20__

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 20__

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни “Управління якістю туристичних послуг” складена для забезпечення додаткових компетентностей і результатів навчання здобувачів за освітньо-професійною програмою другого (магістерського) рівня спеціальності 073 «Менеджмент» та інших освітніх програм ЛДУФК (за вибором студентів).

Предметом вивчення навчальної дисципліни є фундаментальні знання, вміння та навички стосовно теоретичних і практичних засад управління якістю на підприємствах туристичної сфери.

Міждисциплінарні зв'язки: сервісологія, туризмологія, державне управління у сферах обслуговування та спорту, методологія та організація наукових досліджень та ін.

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

1. Поняття якості туристичних послуг
2. Стандарти якості в туризмі
3. Функціональні особливості менеджменту якості
4. Методи управління якістю
5. Інноваційні технології та маркетингові механізми управління якістю в туризмі

1. 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.

На вивчення цієї вибіркової навчальної дисципліни відводиться 90 годин (3 кредити ECTS).

2. Інформаційний обсяг 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 («будинки 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.

3. 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. О.М. 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/>

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).

Залікові вимоги

1. Якість як об'єкт управління.
2. Основні поняття: якість, якість послуги, якість в туризмі.
3. Специфіка якості туристичних послуг.
4. Поняття якості туристичної послуги.
5. Задоволеність споживачів і відповідність стандартам як критерії якості.
6. Базова, очікувана і бажана якість туристичної послуги.
7. Поняття стандарту: види, функції, особливості контролю за дотриманням.
8. Стандарти у сфері туризму в Україні. Регіональні, національні та галузеві стандарти.
9. Міжнародні системи управління якістю та їх стандартизація.
10. Стандарти ISO.
11. Ліцензійні вимоги до туристичних підприємств в Україні.
12. Менеджмент якості як система.
13. Організаційно-економічні механізми та об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств.
14. Закономірності процесів управління якістю на туристичних підприємствах.
15. Суть класичних методів управління якістю.
16. Статистичні методи управління якістю.
17. Бенчмаркінг.
18. Циклічна модель управління якістю PDCA (Plan-Do-Check-Act).
19. «Тріада Джурана»
20. Методи технічного проектування якості Тагуті.
21. Характеристика сучасних методів управління якістю.
22. Концепція «Точно в термін» (Just-in-Time).
23. Методологія обробки економічної інформації та управління.
24. Реінжиніринг.
25. Концепція «шість сигма».
26. Розгортання функції якості («будинок якості»).

27. Концепція постійного поліпшення якості «Кайдзен».
28. Ринкові засоби підвищення якості (конкурентна боротьба, цінова політика).
29. Інноваційні технології в системах управління якістю туристичних підприємств.
30. Зворотні зв'язки у системі управління якістю на підприємстві.
31. Аудит. Менеджмент персоналу.
32. Японська модель управління якістю, її переваги та перспективи впровадження на туристичних підприємствах України.