

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

Факультет туризму

Кафедра туризму

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
з навчальної дисципліни:**

Управління якістю туристичних послуг

для студентів спеціальності

073 «Менеджмент»

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Розробники: Голод А.П., Кулик О.М.

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні кафедри туризму

_____ 20__ р. протокол № _

Зав. каф _____ Голод А.П.

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.

Джерела для підготовки:

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. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
4. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

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.

Джерела для підготовки:

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

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.

Джерела для підготовки:

1. Веб-сайти туристичних підприємств.
2. Інші Інтернет-ресурси та результати спостережень.

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).

Джерела для підготовки:

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

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.

Джерела для підготовки:

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. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
4. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

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.

	Сильні сторони	Слабкі сторони
Внутрішнє середовище		
Зовнішнє середовище		
	Можливості	Загрози

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

АНКЕТА для туриста

№ з/п	Питання	Відповіді	Бали
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

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/fcартр.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/>