

Силабус курсу



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Освітній ступінь: магістр

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Освітня програма: «Менеджмент»

Рік підготовки – 1, семестр – 2

Компонент освітньої програми: вибірковий

Обсяг курсу – 3 кредити (90 годин, з них 16 – лекції, 14 – семінарські і практичні заняття)

Керівники курсу:

д.е.н., професор, завідувач кафедри туризму

Голод Андрій Петрович

Контактна інформація:

e-mail: aholod2012@gmail.com

викладач кафедри туризму

Никига Оксана Василівна

Контактна інформація:

e-mail: nykyha1993@gmail.com

Опис дисципліни

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.

Зміст курсу

Теми	Результати навчання	Оцінювання
Тема 1. Поняття якості туристичних послуг	Розуміти якість як об'єкт управління. Знати основні поняття: якість, якість послуги, якість в туризмі. Розуміти специфіку якості туристичних послуг, поняття якості туристичної послуги. Уміти розрізняти задоволеність споживачів і відповідність стандартам як критерії якості. Уміти пояснити відмінності між базовою, очікуваною і бажаною якістю туристичної послуги.	Обговорення на семінарському занятті
Тема 2. Стандарти	Розуміти поняття стандарту: його види, функції,	Обговорення на

якості в туризмі	особливості контролю за дотриманням. Знати стандарти у сфері туризму в Україні, регіональні, національні та галузеві стандарти. Орієнтуватися у міжнародних системах управління якістю та їх стандартизації. Знати стандарти ISO, ліцензійні вимоги до туристичних підприємств в Україні.	семінарському занятті. Кейси
Тема 3. Функціональні особливості менеджменту якості	Уміння аналізувати менеджмент якості як систему. Знати організаційно-економічні механізми та об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств. Розуміти закономірності процесів управління якістю на туристичних підприємствах.	Практична робота
Тема 4. Методи управління якістю	Знати суть класичних методів управління якістю, статистичні методи управління якістю. Уміти характеризувати та застосовувати такі класичні методи управління якістю як бенчмаркінг, циклічна модель управління якістю PDCA (Plan-Do-Check-Act), «Тріада Джурана», методи технічного проектування якості Тагуті. Уміти характеризувати сучасні методи 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».	Практична робота
Тема 5. Інноваційні технології та маркетингові механізми управління якістю в туризмі	Розуміти ринкові засоби підвищення якості (конкурентна боротьба, цінова політика). Уміти застосовувати інноваційні технології в системах управління якістю туристичних підприємств. Уміти вибудовувати зворотні зв'язки у системі управління якістю на підприємстві. Знати сутність аудиту, менеджменту персоналу в контексті інноваційних технологій управління якістю. Розуміти японську модель управління якістю, знати її переваги та вміти окреслювати перспективи впровадження на туристичних підприємствах України.	Обговорення на семінарському занятті. Кейси. Групова дискусія

Літературні джерела

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

Політика курсу

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Семінарські та практичні роботи, які здаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання курсу відбувається у визначеному положеннями Університету порядку, дострокове складання можливе з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час виконання практичних робіт. У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування та ін.) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах. Максимальний сумарний бал за результатами поточного оцінювання – 100 (по 12 балів за теми 1, 2 і 5 та по 32 бали за теми 3 і 4). Додаткові бали студенти можуть отримати за участь в обговоренні тем під час лекцій.

Підсумковий контроль – залік, який виставляється за результатами поточного оцінювання. Максимальна кількість балів за курс – 100.