

# КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет туризму, бізнесу і психології  
Кафедра психології і туризму

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Управління якістю туристичних послуг

галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	242 Туризм і рекреація
освітній рівень	другий (магістерський)
освітня програма	Туризмознавство
статус дисципліни	вибіркова

Форма здобуття освіти	денна, заочна
Навчальний рік	2023 - 2024
Семестр	II
Кількість кредитів ЄКТС	3
Мова навчання	українська
Форма підсумкового контролю	залік

**Розробник:**

Кучай О.В., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри психології і туризму

**Схвалено** на засіданні кафедри психології і туризму,  
08 червня 2023 року, протокол № 16

Завідувач кафедри



Олександр БОНДАРЕНКО

## Пояснювальна записка

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є набуття та формування теоретичних та практичних навичок в управлінні якістю в сфері туризму в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств сфери туризму різних форм власності.

**Предметом** вивчення вузівського курсу «Управління якістю туристичних послуг» є особливості застосування теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

**Завданням** вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування світогляду майбутнього фахівця щодо набуття знань про теоретичні засади управління якістю у сфері туризму, вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки, дослідження проблем у галузі якості на підприємствах сфери туризму та опанування практичних навичок щодо визначення специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження системи якості на підприємствах сфери туризму, а також формування таких загальних та фахових компетентностей:

### ***Інтегральна компетентність:***

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

### ***Загальні компетентності:***

**ЗК 1.** Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

**ЗК 2.** Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

**ЗК 5.** Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

**ЗК 7.** Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

**ЗК 8.** *Здатність дотримуватися принципів академічної доброчесності у наукових дослідженнях.*

### ***Спеціальні (фахові) компетентності:***

**СК1.** Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

**СК2.** Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

**СК4.** Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

**СК5.** Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

**СК6.** Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

**СК8.** Здатність визначати місце України в загальноєвропейському і світовому туристичному просторі.

**Програмні результати навчання**, які перевіряються в результаті вивчення дисципліни:

**РН2.** Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

**РН6.** Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

**РН7.** Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

**РН8.** Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

**РН10.** Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

Курс «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів спеціальності 242 Туризм і рекреація складається з одного змістового модуля: *Теоретичні та практичні основи управління якістю в сфері туризму.* У ньому висвітлюються наукові основи управління якістю, вітчизняний і закордонний досвід розвитку управління якістю, система та ефективність управління якістю послуг підприємств сфери туризму, процес організації контролю якості туристичних послуг та системи стандартизації та сертифікації послуг.

**Загальний обсяг** (відповідно до робочого навчального плану):

**Денна форма здобуття освіти:**

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

лекції – 14 год.

семінарські заняття – 14 год.

самостійна робота – 62 год.

**Заочна форма здобуття освіти:**

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

лекції – 4 год.

семінарські заняття – 2 год.

самостійна робота – 84 год.

**Навчально-тематичний план дисципліни**  
**«Управління якістю туристичних послуг»**

№ п/ п	№ і назва теми (включно із темами, що винесені на самостійне опрацювання)	Кількість годин							
		Денна форма здобуття освіти				Заочна форма здобуття освіти			
		Разо м	у тому числі			Разо м	у тому числі		
			ле кц ії	семіна рські / практ ичні занят тя	само стійн а рабо та		лекці ї	семіна рські / практ ичні занят тя	само стійна робот а
<b>Модуль 1</b>									
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні та практичні основи управління якістю в сфері туризму</b>									
1.	<b>Тема 1.</b> Наукові основи управління якістю. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю	16	2	2	12	18	2	-	16
2.	<b>Тема 2.</b> Система управління якістю послуг підприємств сфери туризму	16	2	2	12	20	2	2	16
3.	<b>Тема 3.</b> Ефективність управління якістю послуг підприємств сфери туризму	16	2	2	12	16	-	-	16
4.	<b>Тема 4.</b> Організація контролю якості туристичних послуг	20	4	4	12	16	-	-	16
5.	<b>Тема 5.</b> Системи стандартизації та сертифікації	22	4	4	14	20	-	-	20

	послуг								
	Разом годин за модулем 1	90	14	14	62	90	4	2	84
	<b>Усього годин</b>	90	14	14	62	90	4	2	84

**Перелік тем і зміст лекційних занять  
з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»**

**Тема 1. Наукові основи управління якістю. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю. (2 год.)**

**Зміст лекції:** Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Значення підвищення якості послуг в сфері туризму.

Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг.

Еволюція наукових підходів до управління якістю. Концепції управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуги. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг.

Характеристика основних принципів філософії Демінга. Становлення сучасної філософії якості. Єдина Європейська концепція з якості. Зміст та переваги концепції TQM.

Особливості розвитку системи якості в Україні.

**Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств сфери туризму (2 год.)**

**Зміст лекції:** Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг.

Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери туризму. Основні аспекти проектування і контролю системи управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг.

Організація контролю якості туристичних послуг. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т.д.

Вдосконалення систем управління якістю послуг.

### **Тема 3. Ефективність управління якістю послуг підприємств сфери туризму (2 год.)**

**Зміст лекції:** Сутність й класифікація маркетингових конкурентних стратегій. Загальні стратегії конкуренції: стратегії низьких витрат, диференціації, оптимальних витрат, сфокусовані на низьких витратах і диверсифікації. Захист конкурентних переваг підприємства за допомогою наступальних та оборонних стратегій. Вертикальна інтеграція як важлива стратегія досягнення конкурентної переваги. Стратегії для кризових ситуацій. Лідерські стратегії на ринку. Маркетингові стратегії переслідувачів (челенджерів). Стратегії послідовників. Маркетингові стратегії підприємств, які працюють у певних нішах (нішерів). Стратегічна маркетингова доктрина підприємства і її основні елементи. Стратегічний маркетинговий план і його структура.

### **Тема 4. Організація контролю якості туристичних послуг (4 год.).**

**Зміст лекції:** Концепція витрат, що пов'язані з якістю. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в сфері туризму. Значення аналізу економічності управління якістю. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг.

Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості. Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.

Поняття ефективності управління якістю послуг підприємств сфери туризму. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю на підприємствах сфери туризму. Принципи ефективного управління якістю.

### **Тема 5. Системи стандартизації та сертифікації послуг (4 год.)**

**Зміст лекції:** Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Державна система стандартизації в Україні, її основні положення. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні.

Суть і значення державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджуваної стандартизації.

Органи і служби стандартизації в Україні а галузі туризму. Загальні

вимоги до стандартів. Категорії стандартів. Види стандартів. Інформаційні показники стандартів.

Основні принцип та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін.

Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, її основні органи. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО.

Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації. Форми сертифікації підприємств.

Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

## **Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти**

### **Денна форма здобуття освіти**

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

<b>№ з/п</b>	<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>Види навчальної діяльності здобувачів вищої освіти</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
1.	Передбачений підсумковий контроль – залік	1. Аудиторна та самостійна навчальна робота здобувача вищої освіти  2. Модульна контрольна робота (МКР)	50  50

Рейтинг модуля обчислюється у такий спосіб.

**Поточне оцінювання** всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та позааудиторна самостійна робота) здійснюється у національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»). Невиконання завдань самостійної роботи позначаються «0».



## Критерії оцінювання аудиторної роботи

№ п/п	Види навчальної діяльності	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на основні питання	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно розкриває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.
		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.

2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання практичних завдань тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не власні судження тощо.
		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: практичне завдання, тест, вибіркове опитування ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

У випадку, якщо здобувач не відвідав заняття, він не допускається до заліку, якщо не відпрацює пропущене заняття. Якщо здобувач не відвідав жодного семінарського заняття, йому виставляється 0 балів.

### **Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувача**

Позааудиторна самостійна робота здобувачів включає виконання завдань, які пропонуються викладачем (письмові практичні роботи, підготовка презентацій та ін.). Самостійна робота оцінюється за п'ятибальною системою.

Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість	«відмінно»
---	------------

практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються до даного типу завдань.	«задовільно»
Робота виконана невірно, не відповідає вимогам.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу модуля напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та позааудиторну самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне з усіх поточних оцінок за ці види роботи з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в **рейтинговий бал за роботу протягом семестру** шляхом помноження на **10**. Таким чином, максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру може становити **50**.

**Модульна контрольна робота (МКР)** є складником семестрового рейтингу та виконується перед заліком. Кожне питання модульної контрольної роботи оцінюється в багатобальній системі.

Максимальна кількість балів за виконану модульну контрольну роботу становить **50 б**. Час виконання модульної контрольної роботи – **1 год. 20 хв**.

**Семестровий рейтинговий бал** є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за МКР. Максимальний рейтинговий бал студента становить 100 балів.

Підсумкова форма контролю – **залік в усній формі**.

#### Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Тестові завдання (мах – 20 б.)	20	1 правильна відповідь – 1 бал.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (мах – 10 б.)	10	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження;
	8 – 9	відповідь правильна, повна, змістовна, послідовна, але містить незначні помилки у викладі теоретичного матеріалу і практичного розв’язання проблеми;

	4 – 7	відповідь неповна, схематична, є неточності і помилки у розкритті проблеми;
	3 – 1	відсутність вичерпаної відповіді на питання, наявність значної кількості неточностей і фактологічних помилок, що свідчить про поверховість знань здобувача;
	0	відповідь на запитання відсутня або абсолютно невірна.
Питання (завдання) творчого рівня (мах – 20 б.)	20	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв’язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та категоріями, аргументовано доводить власну точку зору;
	16 – 19	відповідь змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв’язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	11 – 15	відповідь в цілому правильна, але неповна, містить незначні недоліки, рівень самостійності суджень недостатній;
	6 – 10	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 5	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає змісту питання.
	<b>Разом</b>	<b>50 балів</b>

Оцінка в національній шкалі («зараховано», «не зараховано») та оцінка в шкалі ЄКТС виставляються на підставі семестрового рейтингового бала здобувача за дисципліну у такий спосіб:

90 – 100 балів	–	A	} зараховано
82 – 89 балів	–	B	
75 – 81 бал	–	C	
66 – 74 бали	–	D	
60 – 65 балів	–	E	
59 балів і нижче	–	FX – не	

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку.

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і

нижче, складають залік і в разі успішного складання їм виставляється оцінка «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – Е та бал 60. Якщо здобувач під час заліку отримав оцінку «не зараховано», то йому у відомість обліку успішності виставляється оцінка «не зараховано» в національній шкалі, оцінка FX – у шкалі ЄКТС та його семестровий рейтинговий бал за дисципліну.

### Критерії оцінювання заліку:

№	Критерії оцінювання	Шкала оцінювання	
		«зараховано»	«не зараховано»
1.	Відповідність змісту	Відповідь здобувача повністю відповідає змісту питання. Основні проблеми розкриті чітко та в повній мірі.	Відповідь здобувача лише частково відповідає / не відповідає змісту питання. Основні проблеми визначено нечітко / не визначено.
2.	Повнота і ґрунтовність викладу	Основні питання розкриті повністю і ґрунтовно.	Основні питання розкриті лише частково і без належної глибини / зовсім не розкриті.
3.	Термінологічна коректність	Здобувач вільно й коректно користується понятійно-категоріальним апаратом дисципліни.	Здобувач майже не користується термінологією.

Оцінка «зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача в повній мірі відповідає всім зазначеним критеріям.

Оцінка «не зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача не відповідає хоча б одному із зазначених критеріїв.

**Умови допуску до заліку:** повне виконання програми курсу та всіх видів робіт, відпрацювання пропущених лекцій і семінарських занять, виконання самостійної роботи, успішне виконання модульної контрольної роботи.

В умовах дистанційного навчання здобувачі складають залік в **он-лайн режимі** на інформаційній платформі Microsoft Office Teams в реальному часі відповідно до розкладу заліково-екзаменаційної сесії, складеного деканатом факультету. Обов'язковою умовою складання заліку є підключення з відеозв'язком (з персонального комп'ютера, телефону або іншого пристрою). Під час приєднання здобувача вищої освіти до онлайн конференції він / вона для ідентифікації обов'язково має показати свій студентський квиток, залікову книжку або інший документ, що посвідчує особу.

Процес проведення заліку передбачає співбесіду викладача з кожним здобувачем за питаннями підсумкового контролю (додаються). Надання часу для підготовки до відповіді не передбачається.

Під час складання заліку має здійснюватися відеозапис відповідей здобувачів (з обов'язковим інформуванням про це здобувачів перед початком заліку) з подальшим збереженням цих записів. Здобувачі мають дотримуватися усіх вимог академічної доброчесності. У разі їх порушення викладач припиняє процедуру прийняття заліку у здобувача та виставляє 0 балів.

### Заочна форма здобуття освіти

Здобувач вищої освіти вважається допущеним до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового іспиту, диференційованого заліку або заліку), якщо він виконав **усі** види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни.

На заліку оцінювання засвоєння здобувачем навчального матеріалу здійснюється так само, як на іспиті. Викладач ставить студентові не менше двох питань, які оцінюються кожне **окремо** в 4-бальній шкалі (“відмінно” – “5”, “добре” – “4”, “задовільно” – “3”, “незадовільно” – “2”). Потім виводиться загальна оцінка за відповідь на заліку як середнє арифметичне з оцінок за кожне питання з округленням до десятої частки. Ця оцінка помножується на коефіцієнт **20\***.

Отримане значення становить **підсумковий рейтинговий бал**, якому відповідає **оцінка за шкалою ЄКТС** і **оцінка** за національною шкалою (“зараховано”, “не зараховано”) за таблицею:

Підсумковий рейтинговий бал (кількість балів за 100-бальною шкалою)	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за залік
90 – 100	A	зараховано
82 – 89	B	
75 – 81	C	
66 – 74	D	
60 – 65	E	
0 – 59	FX	не зараховано

## **Орієнтовні питання модульної контрольної роботи з курсу «Управління якістю туристичних послуг»**

1. Назвіть основні поняття і категорії якості послуг.
2. Підвищення якості послуг в сфері туризму.
3. Сучасна нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.
4. Складові компоненти якості туристичних.
5. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах сфери туризму.
6. Особливості управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги.
7. Основні наукові підходи до управління якістю.
8. Основні принципи філософії Демінга.
9. Процес становлення та особливості сучасної філософії якості.
10. Єдина Європейська концепція з якості?
11. Зміст та переваги концепції TQM.
12. Історія розвитку системи якості в Україні і за кордоном.
13. Основні поняття та зміст системи управління якістю туристичних послуг.
14. Основні елементи структури системи якості.
15. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери туризму.
16. Основні методики та документація систем якості.
17. Процес управління якістю туристичного продукту.
18. Шляхи вдосконалення системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.
19. Розкрийте поняття ефективності управління якістю послуг підприємств сфери туризму.
20. Основні підходи до оцінки ефективності управління якістю послуг.
21. Основні критерії та показники ефективності управління якістю на підприємствах сфери туризму.
22. Концепція витрат, що пов'язані з якістю.
23. Аналіз економічності управління якістю.
24. Основні вимоги та показники якості туристичних послуг.
25. Особливості оцінювання якості послуг споживачем.
26. Основні аспекти контролю системи управління якістю послуг.
27. Основні форми та види контролю якості туристичних послуг.
28. Основні методи контролю якості послуг.
29. Особливості організації контролю якості туристичних послуг.
30. Методологія оцінювання якості послуг споживачем.
31. Методологія оцінювання якості послуг постачальником.
32. Теоретичні та методичні основи стандартизації та сертифікації
33. Роль стандартизації та сертифікації в туристичному обслуговуванні.
34. Становлення стандартизації та сертифікації на Україні.

35. Міжнародна система стандартизації та сертифікації.
36. Суть і значення Державної системи стандартизації.
37. Методичні засади стандартизації.
38. Діяльність органів і служб стандартизації в галузі туризму.
39. Загальні вимоги до стандартів.
40. Категорії та види стандартів.
41. Основні аспекти системи сертифікації.
42. Структура Державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
43. Процес акредитації органів із сертифікації в Україні
44. Механізму проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.
45. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії
46. Нормативно-правове забезпечення процесу ліцензування підприємств туристичної індустрії.
47. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
48. Документальний супровід процесу ліцензування.
49. Порядок видачі та умови дії ліцензії.
50. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання.

**Орієнтовні питання до заліку з курсу  
«Управління якістю туристичних послуг»**

1. Дайте характеристику основних понять і категорій якості послуг.
2. У чому полягає значення підвищення якості послуг в сфері туризму? Обґрунтуйте.
3. Охарактеризуйте сучасну нормативно-технічну та законодавчу базу розвитку управління якістю.
4. Охарактеризуйте основні складові компоненти якості туристичних послуг (функціональна, технічна, етична).
5. В чому полягає сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах сфери туризму?
6. Визначте особливості управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Опишіть структурну схему «петлі якості».
7. Охарактеризуйте основні наукові підходи до управління якістю.
8. Опишіть основні принципи філософії Демінга.
9. Опишіть процес становлення та особливості сучасної філософії якості.
10. Що представляє собою єдина Європейська концепція з якості?
11. Розкрийте зміст та визначте переваги концепції TQM.
12. Опишіть історію розвитку системи якості в Україні і за кордоном.
13. Розкрийте основні поняття та зміст системи управління якістю туристичних послуг.
14. Охарактеризуйте основні елементи структури системи якості.
15. Охарактеризуйте принципи та опишіть порядок розробки і



впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери туризму.

16. Охарактеризуйте основні методика та документацію систем якості.
17. Опишіть процес управління якістю туристичного продукту.
18. Визначте шляхи вдосконалення системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.
19. Розкрийте поняття ефективності управління якістю послуг підприємств сфери туризму.
20. Охарактеризуйте основні підходи до оцінки ефективності управління якістю послуг.
21. Охарактеризуйте основні критерії та показники ефективності управління якістю на підприємствах сфери туризму.
22. У чому полягає концепція витрат, що пов'язані з якістю.
23. Обґрунтуйте значення аналізу економічності управління якістю.
24. Охарактеризуйте основні вимоги та показники якості туристичних послуг.
25. Опишіть особливості оцінювання якості послуг споживачем.
26. Визначте основні аспекти контролю системи управління якістю послуг.
27. Охарактеризуйте основні форми та види контролю якості туристичних послуг.
28. Охарактеризуйте основні методи контролю якості послуг.
29. Визначте особливості організації контролю якості туристичних послуг.
30. Опишіть методологію оцінювання якості послуг споживачем.
31. Опишіть методологію оцінювання якості послуг постачальником.
32. Визначте теоретичні та методичні основи стандартизації та сертифікації.
33. Визначте роль стандартизації та сертифікації в туристичному обслуговуванні.
34. Опишіть становлення стандартизації та сертифікації на Україні.
35. Охарактеризуйте міжнародну система стандартизації та сертифікації.
36. Визначте суть і значення Державної системи стандартизації.
37. Дослідіть методичні засади стандартизації.
38. Охарактеризуйте діяльність органів і служб стандартизації в галузі туризму.
39. Визначте загальні вимоги до стандартів.
40. Опишіть категорії та види стандартів.
41. Визначте основні аспекти системи сертифікації.
42. Охарактеризуйте структуру Державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
43. Опишіть процес акредитації органів із сертифікації в Україні.
44. Визначте особливості механізму проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.

- 45.Опишіть порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії
- 46.Проаналізуйте нормативно-правове забезпечення процесу ліцензування підприємств туристичної індустрії.
- 47.Охарактеризуйте органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
- 48.Визначте документальний супровід процесу ліцензування.
- 49.Опишіть порядок видачі та умови дії ліцензії.
- 50.Опишіть умови припинення дії ліцензії і її анулювання.

## Рекомендовані джерела

### Базова

1. Безродна, С.М. (2017). *Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей*. Чернівці: ПВКФ «Технодрук».
2. Давидова, О.Ю. (2018). *Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник*. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
3. Момот, О.І. (2007). *Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб.* Київ: Центр учбової літератури.
4. Ткаченко, Т.І. (2006). *Управління якістю готельних послуг: монографія*. Київ: КНТЕУ.
5. Шаповал, М.І. (2007). *Менеджмент якості: підручник. 3 –тє вид., випр. і доп.* Київ: т-во «Знання», КОО.

### Додаткова

1. ДСТУ 4269-2003. (2004). *Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04*. Київ: Держспоживстандарт України.
2. ДСТУ 4527-2006. (2006). *Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06*. Київ: Держспоживстандарт України.
3. Друзюк, В., Федак, О. (2009). Система управління якістю – інвестиції в майбутнє. *Стандартизація, сертифікація, якість, 1*, 51-54.
4. Захожай, В.Б., Чорний, А.Ю. (2005). *Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів*. Київ: ЦНЛ.
5. Кириченко, Л.С., Мережко, Н.В. *Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник*. Київ: КНТЕУ.

6. Кучай, О.В. (2021). Вдосконалення механізму формування та реалізації маркетингової стратегії туристичного підприємства в сучасних умовах. *Реформування економічної системи в контексті міжнародного співробітництва: механізми, стратегії та інновації*: матеріали доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 10-11 вересня 2021 року). Ужгород: Видавничий дім «Гельветика», 77-80.
7. Мазаракі, А.А. (2010). *Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб.* Київ: Київ. нац. торг.- екон. ун-т.
8. Шемаєва, Л.Г. (2009). *Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія.* Харків: ХНЕУ.
9. Kuchai, O. (2020). Management of the mental resources of the enterprise. *International Journal of Management*, 11 (6), 52-64.
10. Kuchai Oksana. (2022). Ways to increase the efficiency of managing potential of the tourist enterprise. *Modern tourism: global challenges and civilizing values. Series of monographs Faculty of Architecture, Civil Engineering and Applied Arts University of Technology*, Katowice Monograph 52, 278-298.
11. Kuchai Oksana. (2022). Impact of Marketing Strategy on the Competitiveness of Tourism and Hotel Businesses. *Review of Economics and Finance* this link is disabled, 20(1), 399–405.

### Інформаційні ресурси

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.\
6. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22с.
7. Про стандартизацію : Закон України від 11 лют. 2014 р. № 1315. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1315-18> (дата звернення: 02.11.2017).
4. UNWTO. World Tourism Barometer. Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals. URL: <http://www.world-tourism.org>
5. Marketing Media Review. URL: <https://mmr.ua/>
6. World Tourism Organization UNWTO. URL: <http://www2.unwto.org>
7. Наукова періодика України. URL: <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
8. Туристична бібліотека. Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/ua.htm>

**Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання якого передбачає навчальна дисципліна**

Мультимедійне обладнання; програми Microsoft Word, Microsoft Power Point, додатки платформи для дистанційного навчання Microsoft Office 365.