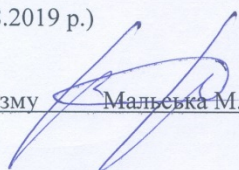


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму**

**Затверджено**

На засіданні кафедри туризму  
Географічного факультету  
Львівського національного університету імені  
Івана Франка  
(протокол № 1 від 27.08.2019 р.)

Завідувач кафедри туризму  Мальська М.П.

**Силабус з навчальної дисципліни**  
**“ Управління якістю туристичних послуг ”,**  
**що викладається в межах ОПП**  
**другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів з спеціальності**  
**242 Туризм, спеціалізації “Міжнародний туризм”**

Львів 2019

**Силабус курсу «Управління якістю туристичних послуг»  
2019-2020 навчального року**

<b>Назва курсу</b>	Управління якістю туристичних послуг
<b>Адреса викладання курсу</b>	м. Львів, вул. Дорошенка, 41
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Географічний факультет, кафедра туризму
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	242 Туризм
<b>Викладачі курсу</b>	Романів Павло Володимирович, кандидат географічних наук, доцент
<b>Контактна інформація викладачів</b>	<a href="mailto:rpavlo2007@ukr.net">rpavlo2007@ukr.net</a> , <a href="http://geography.lnu.edu.ua/employee/romaniv-pavlo-volodymyrovych">http://geography.lnu.edu.ua/employee/romaniv-pavlo-volodymyrovych</a>
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації через електронну пошту. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.
<b>Сторінка курсу</b>	<a href="http://geography.lnu.edu.ua/">http://geography.lnu.edu.ua/</a>
<b>Інформація про курс</b>	Навчальною програмою дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» передбачено вивчення <i>теоретичних основ</i> забезпечення та управління якістю в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, ознайомлення з підходами до розроблення та впровадження систем управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації, а також проведення <i>практичних робіт</i> з визначення організаційної структури системи управління якістю, розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації системи управління якістю на прикладі туристичного або готельного підприємства.
<b>Коротка анотація курсу</b>	Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» є нормативною дисципліною з спеціальності туризм для освітньої програми підготовки магістрів, яка викладається в 2 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
<b>Мета та цілі курсу</b>	Метою вивчення нормативної/вибіркової дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є ознайомлення студентів із завданнями інституційних структур управління якістю на підприємствах туристичної галузі, а також в межах управлінських структур на регіональному рівні.  Мета та цілі вивчення дисципліни формується відповідно до навчальної програми. Головний результат навчання – формування компетентностей, характерних для управлінця та кризового менеджера. Студент повинен зрозуміти та усвідомити наступне: якість пропонованих послуг і задоволення потреб споживачів в усьому світі нині є ключовими аспектами, що визначають успіх і саме існування організацій, які діють у сфері туристичних і готельних послуг. Досягнення та підтримання організацією належної якості пропонованих послуг залежить від системного підходу до управління якістю.
<b>Література для вивчення</b>	1. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.

<b>дисципліни</b>	<p>2. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.</p> <p>3. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: Держстандарт України, 2001.</p> <p>4. ДСТУ ISO 10011-1:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 1. Перевірка.</p> <p>5. ДСТУ ISO 10011-2:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів з перевірки систем якості.</p> <p>6. ДСТУ ISO 10011-3:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 3. Керування програмами перевірок.</p> <p>7. <i>Правила</i> обов'язкової сертифікації готельних послуг. — К.: Держстандарт України, 1999.</p> <p>8. <i>Послуги в Україні</i>. Туризм. Готелі. Харчування. Довідник / За ред. В. Іванова. — Львів, 2000.</p> <p>9. <i>Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості</i>. Довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова. — К.; Львів.</p> <p>Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б езродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.</p> <p><i>Осовська Г. В.</i> Управління трудовими ресурсами: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2003. — 224 с.</p> <p><i>Роглев Х. П.</i> Основи готельного менеджменту: Навч. посіб, — К.: Кондор, 2003. - 322 с.</p> <p><i>Ткаченко Л. В.</i> Маркетинг послуг: Підручник. — Дніпропетровськ: ДУЕП, 2002. — 192 с.</p> <p><i>Хміль Ф. І.</i> Управління персоналом: Підручник. — К.: Академ видав, 2006. — 487 с.</p> <p>Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.</p> <p>Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&amp;cat_id=32862">http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&amp;cat_id=32862</a></p>
<b>Тривалість курсу</b>	90 год.
<b>Обсяг курсу</b>	<b>32</b> годин аудиторних занять. З них 16 годин лекцій, 16 годин лабораторних робіт/практичних занять та 58 годин самостійної роботи
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Після завершення цього курсу студент буде :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знати</li> <li>- історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні;</li> <li>· основні поняття в галузі управління якістю;</li> <li>· принципи управління якістю;</li> <li>· мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· вимоги до документації системи управління якістю;</li> <li>· роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;</li> <li>· вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги;</li> <li>· методи моніторингу якості послуг під час їх надання.</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">- Вміти застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.</p>
<b>Ключові слова</b>	Управління, якість, туризм, сертифікація та стандартизація, оцінка
<b>Формат курсу</b>	Очний
	Проведення лекцій, лабораторних робіт та консультації для кращого розуміння тем
<b>Теми</b>	<p>I. Наукові основи управління якістю послуг</p> <p>1 Управління якістю — функція загального менеджменту сфери послуг</p> <p>2 Принципи управління якістю послуг</p> <p>II. Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг</p> <p>3 Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000</p> <p>4 Політика і цілі у сфері якості послуг</p> <p>5 Обов'язкова документація в системі управління якістю послуг</p> <p>III. Відповідальність керівництва за управління якістю послуг</p> <p>6 Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості послуг</p> <p>7 Визначення потреб та очікувань споживачів послуг та інших зацікавлених сторін</p> <p>8 Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості послуг</p> <p>IV. Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного комплексу</p> <p>9 Оптимізація організаційної структури підприємства, побудова схеми процесів надання послуг</p> <p>10 Методи постійного поліпшення якості послуг</p>
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	іспит

<b>Пререквізити</b>	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з дисциплін економічного, географічного, юридичного блоків, достатніх для сприйняття категоріального апарату системи управління якістю
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	Презентація, лекції, колаборативне навчання (форми – групові проекти, спільні розробки, навчальні спільноти і т. д.) проектно-орієнтоване навчання, дискусія.  Семінарське заняття: тестування, співбесіда, діалог, презентація доповідей, критичний аналіз доповідей та повідомлень колег. Самостійна робота: аналіз конспекту та презентації доповіді, аналіз участі у обговоренні проблемних питань, робота над обговоренням питань, представлених іншими доповідачами (у вигляді додаткових балів).
<b>Необхідне обладнання</b>	Персональні компютери (бажано), смартфони, стандартне аудиторне обладнання.
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	<b>Поточний контроль знань та вмінь студента – 30 балів.</b> <b>Модульний контроль – 20 балів.</b> <b>Екзаменаційний контроль – 50 балів.</b> <b>Сума – 100 балів.</b> <b>Письмові роботи:</b> Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (есе, вирішення кейсу). <b>Академічна доброчесність:</b> Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. <b>Відвідання занять</b> є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. <b>Література.</b> Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.  <b>Політика виставлення балів.</b> Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.  Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.
<b>Питання до заліку чи екзамену.</b>	Сучасна філософія менеджменту якості Єдина Європейська концепція з якості Стандартизація в системі керування якістю Система сертифікації УкрСЕПРО Сфера послуг. Теоретичні аспекти Підходи до управління якістю в організаціях сфери послуг

	<p>Управління витратами на забезпечення якості  Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного комплексу  Поняття управління якістю.  Існуючі традиційні підходи до управління якістю послуг.  Історія розвитку та вдосконалення систем управління якістю у світі та в Україні.  Сучасні наукові напрями та концепції управління якістю у сфері туристичного і готельного комплексу.  Проблеми якості послуг в Україні.  Орієнтація на замовника.  Лідерство та особистий приклад керівників.  Залучення усього персоналу та максимальне використання їх можливостей.  Визначення взаємопов'язаних видів діяльності на підприємстві та управління ними як системою процесів.  Системний підхід до управління якістю послуг.  Постійне поліпшення якості послуг як незмінна мета організації.  Необхідність взаємовигідних стосунків з партнерами.  Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні.  Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу.  Основні положення і термінологія систем управління якістю.  Визначення стратегії розвитку підприємства та стратегічне планування підвищення якості послуг.  Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства.  Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін.  Показники діяльності та їх поліпшення.  Вимірні цілі у сфері якості.  Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.  Настанова з якості — основний документ системи управління якістю.  Кодекс поведінки персоналу.  Обов'язкові методики системи управління якістю послуг. Реєстрація поточних даних про якість.  Внутрішні документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу.  Технологічні інструкції і методики надання конкретних видів послуг.  Зовнішня документація.  Управління документацією на підприємстві.</p>
<b>Опитування</b>	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

*\*\* Схеми курсу*

Тиж. / дата / год.-	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)* *лекція, самостійна, дискусія, групова робота)	Література.*** Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання

1-2	Наукові основи управління якістю послуг	Лекція-дискусія	Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	Сучасна філософія менеджменту якості	Протягом тижня
3	Управління якістю — функція загального менеджменту сфери послуг	лекція	Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	<u>Єдина Європейська концепція з якості</u>	Протягом тижня
4	Принципи управління якістю послуг	лекція	ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.	<u>Підходи до управління якістю в організаціях сфери послуг</u>	Протягом тижня
5	Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг	лекція	ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.	Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного комплексу	Протягом тижня
6	Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000	Лекція-дискусія	ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.	<u>Стандартизація в системі керування якістю</u>	Протягом тижня
7	Політика і цілі у сфері якості послуг	лекція	Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості. Довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова. — К.; Львів. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	Орієнтація на замовника. Лідерство та особистий приклад керівників. Залучення усього персоналу та максимальне використання їх можливостей.	Протягом тижня
8-9	Обов'язкова документація в системі управління якістю послуг	Лекція-дискусія	ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	Настанова з якості як документ. Кодекс поведінки персоналу. Обов'язкові методики системи управління якістю послуг. Реєстрація поточних даних про якість. Внутрішні	Протягом тижня

				документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу. Технологічні інструкції і методики надання конкретних видів послуг. Зовнішня документація. Управління документацією на підприємстві.	
10	Відповідальність керівництва за управління якістю послуг	лекція	ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.	Роль менеджерів у забезпеченні якості	Протягом тижня
11	Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості послуг	лекція	Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник. — К.: Академ видав, 2006. — 487 с. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. — К. : центр учб. літ., 2014. — 368 с.	Аналіз управлінської структури підприємств. Визначення стратегії розвитку підприємства та стратегічне планування підвищення якості послуг. Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства. Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін. Показники діяльності та їх поліпшення. Вимірні цілі у сфері якості. Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.	Протягом тижня
12	Визначення потреб та очікувань споживачів послуг та інших зацікавлених сторін	Лекція-дискусія	Роглев Х. П. Основи готельного менеджменту:	Визначення стратегії розвитку підприємства та	Протягом тижня



			Навч. посіб, — К.: Кондор, 2003. - 322 с. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	стратегічне планування підвищення якості послуг. Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства. Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін. Показники діяльності та їх поліпшення. Вимірні цілі у сфері якості. Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.	
13	Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості послуг	лекція	Осовська Г. В. Управління трудовими ресурсами: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2003. — 224 с.	Економічні ресурси підприємства, аналіз, проблеми, управління ресурсами (на прикладі).	Протягом тижня
14	Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного комплексу	лекція	ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу. Основні положення і термінологія систем управління якістю.	Протягом тижня
15	Оптимізація організаційної	лекція	Роглев Х. П. Основи	Технологічні процеси, цикли,	Протягом тижня

	структури підприємства, побудова процесів послуг схеми надання		готельного менеджменту: Навч. посіб, — К.: Кондор, 2003. - 322 с. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	операції, дії, управління ними.	
16	Методи постійного поліпшення якості послуг	Лекція-дискусія	Роглев Х. П. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб, — К.: Кондор, 2003. - 322 с. Управління якістю в туризмі: підручник / Кудла Н.Є. – К. : центр учб. літ., 2014. – 368 с.	Аналіз методів	Протягом тижня