

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І РИРОДОКОРИСТУВАННЯ
УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. директора ННІ неперервної освіти і туризму
Гриценко І.С.

_____ 2022 року



«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної
справи та туризму

Протокол № 14 від «06» листопада 2022 р.

Завідувач кафедри
Левицька І.В.

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»
Левицька І.В.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю в туризмі»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

Розробник: к.е.н., доцент Гопкало Л.М.

Київ – 2022 р.

1. Опис навчальної дисципліни Управління якістю в туризмі

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	242 «Туризм»	
Освітня програма	Міжнародний туристичний бізнес	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибіркова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	1	-
Семестр	1	-
Лекційні заняття	45 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	45 год.	8 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	90 год.	132 год.
Індивідуальні завдання	-	-
Кількість тижневих годин для денної форми навчання	6 год.	-

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління якістю в туризмі» є обов'язковою для підготовки здобувачів освітнього ступеня «магістр» спеціальності 242 «Туризм» освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес» та формує у здобувачів вищої освіти знання щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного її функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення якості та управління якістю послуг в туризмі.

Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу підприємств туристичної індустрії, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Метою вивчення дисципліни є засвоєння теоретичних концептуальних та методологічних засад управління якістю в туризмі, здобуття знань, практичних навичок та компетенцій щодо стандартизації та сертифікації в туризмі.

Предметом вивчення дисципліни є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю в туризмі.

Завданнями дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- теоретичні засади, еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю в туризмі;
- процеси та система управління якістю послуг в туризмі;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості в туризмі;
- нормативно-правове регулювання щодо якості в туризмі;
- контролю якості в туризмі;
- теоретичні засади і практичні підходи до стандартизації та сертифікації в туризмі.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» для освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес» є формування комплексу компетентностей:

Інтегральна компетентність: Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Спеціальні компетенції (СК):

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.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

ПРН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

ПРН14. Організовувати ефективні системи управління якістю, у сфері міжнародного туристичного бізнесу.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1. Теоретико-методологічні засади управління якістю в туризмі													
Тема 1. Сутність та значення управління якістю в туризмі		10	2	2			6						
Тема 2. Розвиток системи управління якістю в туризмі		11	2	2			7						
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю в туризмі		14	4	4			6						
Тема 4. Системи управління якістю (СУЯ) в туризмі		13	3	3			7						
Тема 5. Механізм управління якістю в туризмі		14	4	4			6						
Тема 6. Контроль якості в туризмі		15	4	4			7						
Тема 7. Ефективність впровадження системи управління якістю в туристичних підприємствах		10	4	4			6						
Разом за змістовим модулем 1		91	23	23			45						
Модуль 2. Стандартизація, сертифікація в туризмі													
Тема 8. Теоретичні аспекти стандартизації та сертифікації в туризмі		15	4	4			7						

Тема 9. Міжнародний досвід формування системи стандартизації та сертифікації в туризмі		15	4	4			7						
Тема 10. Державна система стандартизації та сертифікації в туризмі		15	4	4			7						
Тема 11. Нормативно- правова база стандартизації та сертифікації в туризмі		18	4	4			10						
Тема 12. Процедура стандартизації, сертифікації в туризмі		15	4	4			7						
Тема 13. Захист прав споживачів, як фактор удосконалення системи управління якістю в туризмі		11	2	2			7						
Разом за змістовим модулем 2		89	22	22			45						
Усього годин		15/180	45	45			90						

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Теоретико-методологічні засади управління якістю в туризмі		
1	Тема 1. Якість як фактор розвитку туризму	2
2	Тема 2. Розвиток системи управління якістю	2
3	Тема 3. Міжнародний досвід формування системи управління якістю в туризмі	4
4	Тема 4. Системи управління якістю (СУЯ) в туристичному бізнесі	3
5	Тема 5. Процес управління якістю в туризмі	4
6	Тема 6. Методи контролю якості в туризмі	4
7	Тема 7. Ефективність впровадження системи управління якістю в туристичних підприємствах	4
Модуль 2. Стандартизація, сертифікація в туризмі		
8	Тема 8. Сутність стандартизації та сертифікації в туризмі	4
9	Тема 9. Міжнародний досвід формування системи стандартизації та сертифікації в туризмі	4

10	Тема 10. Роль держави у формуванні системи стандартизації та сертифікації в туризмі	4
11	Тема 11. Правові основи стандартизації та сертифікації в туризмі	4
12	Тема 12. Технологія проходження стандартизації та сертифікації в туризмі	4
13	Тема 13. Система захисту прав споживачів в туризмі	2
	Разом	45

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Теоретико-методологічні засади управління якістю в туризмі		
1	Тема 1. Якість як фактор розвитку туризму	6
2	Тема 2. Розвиток системи управління якістю	7
3	Тема 3. Міжнародний досвід формування системи управління якістю в туризмі	6
4	Тема 4. Системи управління якістю (СУЯ) в туристичному бізнесі	7
5	Тема 5. Процес управління якістю в туризмі	6
6	Тема 6. Методи контролю якості в туризмі	7
7	Тема 7. Ефективність впровадження системи управління якістю в туристичних підприємствах	6
Модуль 2. Стандартизація, сертифікація в туризмі		
8	Тема 8. Сутність стандартизації та сертифікації в туризмі	7
9	Тема 9. Міжнародний досвід формування системи стандартизації та сертифікації в туризмі	7
10	Тема 10. Роль держави у формуванні системи стандартизації та сертифікації в туризмі	7
11	Тема 11. Правові основи стандартизації та сертифікації в туризмі	10
12	Тема 12. Технологія проходження стандартизації та сертифікації в туризмі	7
13	Тема 13. Система захисту прав споживачів в туризмі	7
	Разом	90

Зразки контрольних питань, тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

1. Дайте визначення понять “якість”, “управління якістю”, “послуга”, “туристична послуга”, “якість послуги”, “надання послуги”.
2. Управління якістю як наукова дисципліна. Предмет, мета та основні завдання управління якістю в туризмі.
3. Основні напрями забезпечення якості послуг в туристичній індустрії.
4. Охарактеризуйте законодавчу та нормативно-технічну базу розвитку управління якістю в туризмі.
5. Назвіть основні складові компоненти якості туристичних послуг.
6. Розкрийте зміст основоположних концепцій управління якістю в туризмі.
7. В чому сутність та які особливості розвитку управління якістю туристичних послуг?
8. Дайте характеристику історії розвитку систем якості в туризмі України та за кордоном.
9. Становлення сучасної філософії якості в туристичній індустрії.
10. Розкрийте зміст концепції TQM. Як вона використовується на підприємствах туристичної індустрії?

11. Розкрийте сутність поняття “петля якості послуг”. Як здійснюється управління якістю на кожній стадії життєвого циклу послуги?
12. Розкрийте сутність механізму управління якістю в туризмі.
13. Які особливості механізму управління якістю на підприємствах туристичної індустрії?
14. Охарактеризуйте основні види механізму управління якістю в туризмі.
15. Назвіть основні елементи механізму управління якістю в туризмі.
16. Розкрийте зміст та основні етапи процесу управління якістю в туризмі
17. Які функції управління якістю Вам відомі?
18. Розкрийте сутність факторів, які обумовлюють якість в туризмі.
19. Види методів управління якістю в туризмі та їх характерні риси.
20. Які основні напрями вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.
21. Розкрийте сутність системи управління якістю в туризмі.
22. Охарактеризуйте основні елементи, що формують систему управління якістю в туризмі
23. Які функції виконує система якості в туристичному підприємстві?
24. Які цілі виконує система якості в туристичному підприємстві?
25. Які задачі виконує система якості в туристичному підприємстві?
26. Назвіть основні вимоги до побудови систем управління якістю в туризмі.
27. Розкрийте напрями вдосконалення систем управління якістю в туризмі.
28. Розкрийте фактори, що обумовлюють оцінку якості туристичних послуг?
29. Охарактеризуйте політику підприємства у сфері якості, її цілі, завдання та задачі.
30. Сутність контролю якості туристичних послуг, основні етапи його проведення
31. Розкрийте особливості документообігу з якості на рівні підприємства туристичної індустрії.
32. Методи контролю якості в туризмі.
33. Особливості контролю якості складових комплексного туристичного продукту.
34. Розкрийте сутність і основні види витрат на управління якістю.
35. Які етапи формування витрат на управління якістю в туризмі?
36. Які показники якості туристичних послуг Вам відомі?
37. Що характеризує якість туристичних послуг як узагальнюючий і об’єктивний показник?
38. Дайте характеристику визначенню “рівня якості”.
39. Розкрийте порядок визначення рівня якості послуги.
40. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування.
41. Поняття, основні критерії та показники ефективності управління якістю послуг в туризмі.
42. Охарактеризуйте предмет стандартизації та сертифікації в туризмі.
43. В чому полягає мета стандартизації та сертифікації туристичних послуг в Україні ?
44. Розкрийте принципи стандартизації та сертифікації в туризмі.
45. Які задачі стандартизації та сертифікації в туризмі Ви знаєте ?
46. Охарактеризуйте функції стандартизації та сертифікації в туризмі.
47. Що складає законодавчу базу стандартизації в туризмі України ?
48. В чому полягає державний характер робіт зі стандартизації в Україні?
49. Що є об’єктами стандартизації в туризмі
50. Назвіть органи і служби стандартизації та сертифікації туристичних послуг України
51. В чому полягає сутність Державної системи стандартизації
52. Яке значення Державної системи стандартизації в Україні?
53. Розкрийте принципи Державної системи стандартизації.
54. Яка роль Державної системи стандартизації у галузі туризму?
55. Що відносять до об’єкту Державної системи стандартизації
56. Перерахуйте об’єкти стандартизації в туристичній індустрії?
57. Де надається характеристика нормативних документів Державної системи стандартизації в туризмі ?
58. Які нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг Ви знаєте ?
59. Поясніть сутність основних вітчизняних систем стандартів в туризмі.
60. Які функції виконують технічні комітети?

61. Охарактеризуйте служби стандартизації туристичних послуг.
62. Яких основних умов потрібно дотримуватися при розробці стандартів?
63. Назвіть стадії розробки стандартів в Україні?
64. Що означає ДСТУ?
65. Які категорії нормативних документів використовують в Україні?
66. Дайте характеристику видам стандартів в туризмі.
67. Охарактеризуйте загальні правила сертифікації в туризмі.
68. Назвіть основні принципи сертифікації в туризмі.
69. Розкрийте сутність основних визначень у системі сертифікації: сертифікація, сертифікат відповідності, знак відповідності
70. Яка структура державної системи сертифікації?
71. Розкрийте функції основних органів сертифікації в Україні
72. Діяльність Державної туристичної адміністрації України в галузі якості, стандартизації та сертифікації
73. Який порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії?
74. Охарактеризуйте законодавчу та нормативну базу ліцензування туристичних підприємств України.
75. Які органи і служби ліцензування підприємств в Україні Вам відомі?
76. Розкрийте основні функції органів і служб ліцензування підприємств в Україні.
77. Який порядок проведення ліцензування туристичних підприємств.
78. Назвіть умови дії ліцензії.
79. Які умови припинення дії ліцензії і її анулювання ?
80. Які напрями розвитку єдиної системи ліцензування в Україні Ви знаєте?
81. Які види туристичної діяльності підлягають ліцензуванню?

Тестові завдання з дисципліни

1. *На які групи поділяються показники якості за кількістю властивостей:*
 1. узагальнюючі, одиничні, комплексні;
 2. одиничні комплексні;
 3. базові, одиничні, комплексні;
 4. відносні, базові.
2. *Як називається показник, який є основним стосовно даного виробу?*
 1. визначальний;
 2. одиничний;
 3. показник призначення;
 4. показник стандартизації;
 5. комплексний.
3. *На які групи поділяються показники якості за властивостями?*
 1. показники призначення і довговічності, надійності, естетичні;
 2. показники стандартизації та уніфікації, показники технологічності, ергономічні;
 3. показники призначення, естетичні, екологічної безпеки, комплексні;
 4. усі вірні відповіді.
4. *Хто з філософів першим проаналізував категорію якості?*
 1. Аристотель;
 2. Гегель;
 3. Вебер;
 4. Кант;
 5. Шухарт.

5. *Управління якістю – це :*

1. ступінь реалізованої запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів;
2. скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості;
3. загальні виміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом;
4. усі відповіді вірні.

6. *На який термін встановлюються короткострокові прогнози якості продукції?*

1. до одного року;
2. до трьох років;
3. до п'яти років;
4. до двох років.

7. *Якого вченого вважають «батьком наукового управління»?*

1. А. Маслоу;
2. Г. Вебера;
3. Ф. Тейлора;
4. Г. Форда.

8. *Хто з вчених був засновником теорії статистичного керування якістю?*

1. В. Шухарт;
2. А. Фейгенбаум;
3. Ф. Тейлор;
4. К. Ісікава.

9. *Скільки основних етапів еволюції менеджменту якості виділяють?*

1. два;
2. вісім;
3. сім;
4. чотири.

10. *Що дає змогу визначити діаграма Парето?*

1. різні фактори й умови, що впливають на досліджувану проблему;
2. характері змін параметра якості в часі з урахуванням різних факторів;
3. головні фактори, з яких слід починати;
4. характері змін параметра якості в часі з урахуванням різних принципів.

11. *У менеджменті якості беруть участь:*

1. усі служби і підрозділи підприємства;
2. тільки служба менеджменту якості;
3. керівництво підприємства і служба менеджменту якості;
4. усі відповіді вірні.

12. *Хто розробив та ввів в практику контрольні карти?*

1. К. Ісікава;
2. В. Шухарт;
3. Дж. Джуран;
4. Ф. Кросбі.

13. *Хто з вчених є автором знаменитого афоризму : «За якість не платять»*

1. А. Маслоу;
2. Ф. Кросбі;

3. К. Ісікава;
 4. Ф. Тейлор.
14. *Ідеологом системи «нуль дефектів» був:*
1. Ф. Кросбі;
 2. Г. Форд;
 3. А. Маслоу;
 4. А. Фейгенбаум.
15. *З чия ініціативи в Японії почали розвиватися «гуртки якості»?*
1. Кант;
 2. Ф. Кросбі;
 3. К. Ісікава;
 4. А. Маслоу.
16. *Який вчений впровадив графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – «риб'ячої кістки»?*
1. Ф. Тейлор;
 2. К. Ісікава;
 3. Дж. Джуран;
 4. Г. Вебер.
17. *Головна сутність якої системи полягає в керуванні якістю на основі стандартів?*
1. КСУЯП;
 2. БВП;
 3. СБП;
 4. ЯНАРЗПВ.
18. *В якому році Україна була прийнята в члени ISO?*
1. 1998;
 2. 1993;
 3. 2000;
 4. 2003.
19. *У якій країні вперше почали створюватися гуртки якості?*
1. США;
 2. Німеччині;
 3. Японії;
 4. Франції.
20. *На які групи поділяються показники якості за кількістю властивостей:*
1. узагальнюючі, одиничні, комплексні;
 2. одиничні комплексні;
 3. базові, одиничні, комплексні;
 4. відносні, базові.
21. *Документи з описом застосування системи якості до конкретного продукту, проекту чи контракту - це*
1. технічні вимоги;
 2. настанови;
 3. програми якості;
 4. протоколи.

22. *Ким здійснюється попереднє оцінювання системи якості?*

1. комісією органу з сертифікації;
2. керівником органу з сертифікації;
3. Держспоживстандартом України;
4. органом з стандартизації.

23. *За основу української національної нагороди за якість прийнята модель :*

1. американської премії за якість Белдріджа;
2. Європейської премії за якість;
3. японської премії Лемінга;
4. премії якості СНГ.

24. *У якому році була заснована українські національні нагороди за якість?*

1. у 1992 р;
2. у 1996 р;
3. у 1998 р;
4. у 2000 р.

25. *«Аудит першою стороною» - це*

1. зовнішній аудит;
2. внутрішній аудит;
3. споріднений аудит;
4. комбінований аудит.

26. *Об'єктом аудиту є:*

1. продукція;
2. послуги;
3. організація;
4. якість.

28. *Внутрішній аудит систем якості , як правило проводять :*

1. служби управління якістю;
2. відділ контролю підприємства;
3. служба стандартизації;
4. служба сертифікації.

29. *На який термін видається сертифікат аудитора?*

1. на один рік;
2. на три роки;
3. на чотири роки;
4. безстроково.

30. *Зовнішній аудит закінчується :*

1. наданням заявнику звіту з аудиту;
2. видачею ліцензії;
3. видачею сертифікату з аудиту;
4. наданням протоколу аудиту.

31. *Головна мета стандартизації та сертифікації продукції та послуг закладів готельного та ресторанного господарства – це:*

1. гарантування того, що продукція, процес та послуги відповідають вимогам чинних законодавчих актів і нормативних документів;

2. процедура письмового засвідчення третього стороною (уповноваженим органом) відповідності продукції, процесів чи послуг заданим вимогам;
3. досягання оптимального ступеня впорядкування в сфері готельного та ресторанного господарства;
4. усі відповіді вірні.

32. Як називають систему управління якістю, яка спрямовує та контролює діяльність підприємства щодо якості?

1. система БВП;
2. система управління якістю продукції;
3. управління якістю продукції;
4. усі відповіді вірні.

33. Яке із запропонованих визначень поняття «якість» відповідає ДСТУ ISO 9000:2007?

1. ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;
2. сукупність характеристики об'єкта, які стосуються його здатності задовольняти визначені потреби;
3. має ключову роль в економічній, соціальній стратегії провідних країн світу;
4. усі відповіді вірні.

34. Які властивості вважаються вагомими для оцінки якості туристичних послуг?

1. естетичність, сучасність, практичність;
2. технічні, експлуатаційні, естетичний рівень, технічна якість;
3. модернізаційних, естетичний, якість роботи, продукції, маркування.

35. Розробки яких авторів вважаються основоположними у сучасному управлінні якістю?

1. Демінг, Шнейдерман, Парето, Етінгер-Стінг;
2. Маркус Джоуб, Марк Ханна, Хіроє Цубакі, Тейлор;
3. Кросбі, Джурман, Ісікава, Фейгенбаум, Демінг.

36. За допомогою яких засобів здійснюється загальне управління якістю в туризмі?

1. формування потреб, визначення вимог до якості;
2. здатність системи створити продукцію; задоволеності замовника;
3. планування, управління якістю, забезпечення якості, поліпшення якості в рамках системи якості;
4. усі відповіді правильні.

37. Що є фундаментом якості на туристичному підприємстві?

1. загальне управління якістю (там);
2. стандарти ISO серії 9000;
3. залучення профспілок до діяльності підприємства;
4. усі відповіді вірні.

38. Що має бути стандартом діяльності вищого керівництва туристичного підприємства, яке впроваджує СУЯ?

1. постійне вдосконалення;
2. безпомилкова робота;
3. робота за принципом "точно в термін";
4. усі відповіді вірні.

39. Який принцип необхідний для розробки та впровадження системи управління якістю в туризмі?

1. "мозкова атака";

2. "точно вчасно";
3. "чітка координація";
4. усі відповіді вірні.

40. Яка послідовність розвитку вітчизняної системи якості в туризмі

1. гармонізація з міжнародними стандартами;
2. вивчення факторів, що забезпечують якість; оцінка якості; контроль якості;
3. контроль якості і оцінка якості;
4. усі відповіді вірні.

41. До стратегічних функцій системи управління якістю в туристичних підприємствах відносять:

1. прогнозування й аналіз базових показників якості; визначення напрямку проектних і конструкторських робіт; аналіз досягнутих результатів якості виробництва продукції та надання послуг; аналіз інформації про рекламації; аналіз інформації про споживацький попит;
2. підтримка на рівні заданих показників якості; взаємодія з керованими об'єктами і зовнішнім середовищем; аналіз інформації про рекламації;
3. аналіз інформації про споживчий попит; надання послуг; розроблення довгострокових планів з якості;
4. усі відповіді вірні.

42. Цілі політики в галузі якості в туризмі:

1. задоволення споживача; постійне підвищення якості продукції та послуг; врахування вимог суспільства і захист навколишнього середовища; ефективність виробництва продукції та надання послуг;
2. оптимізація витрат та якості; чітке визначення потреб споживача та необхідних заходів стосовно якості; політика у галузі якості;
3. комісії з якості; ефективність керівництва; постійне поліпшення; попередження негативного впливу на суспільство і навколишнє середовище внаслідок діяльності організації, яка надає послуги;
4. усі відповіді вірні.

43. Концепція НАССР була розроблена?

1. в 50 – х роках минулого століття;
2. в 70 – х роках минулого століття;
3. в 60 – х роках минулого століття;
4. в 80 – х роках минулого століття.

44. НАССР – це:

1. система аналізу ризиків та контролю у критичних точках – система для ідентифікації оцінки, аналізу та контролю ризиків, що є важливими для безпечності харчових продуктів;
2. система бездефектного виробництва;
3. система постійного поліпшення якості;
4. усі відповіді вірні.

45. Система управління безпечністю харчових продуктів НАССР базується на:

1. 14 принципах;
2. 7 принципах;
3. 9 принципах;
4. 5 принципах.

46. *Операційний контроль – це:*

1. здійснення єдиних об'єктивних методів оцінки якості продукції;
2. це періодичний контроль;
3. контроль якості у процесі виробництва;
4. усі відповіді вірні.

47. *Для здійснення єдиних об'єктивних методів оцінки якості туристичних послуг та підвищення ефективності виробництва у закладі, проводитиметься технічний контроль якості, який поділяється на:*

1. вхідний;
2. операційний;
3. вихідний;
4. усі відповіді вірні.

48. *Сенсорна чутливість – це:*

1. здатність відтворювати зовнішні імпульси за допомогою органів чуття;
2. найліпша інтенсивність імпульсів, які сприймаються людиною;
3. це здатність запам'ятовується, розпізнавати різні імпульси та сенсорні враження;
4. усі відповіді вірні.

49. *Підхід якого вченого покладений в основу системи загального управління якістю?*

1. Тейлора;
2. Демінга;
3. Джурана;
4. усі відповіді вірні.

50. *За допомогою яких процесів можна керувати якістю відповідно до концепції Джозефа Джурана?*

1. планування якості, регулювання якості, вдосконалення якості;
2. планування якості, контроль якості, коригування якості;
3. планування якості, коригування якості, виконання якості;
4. усі відповіді вірні.

Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

- 1) в аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні (ілюстрація, демонстрація);
- 2) в аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні);
- 3) в аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача;
- 4) в аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези);
- 5) в аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: питання типу «ессе»; вибіркові тести.

Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі є лекції, практичні заняття, консультації, самостійна індивідуальна робота студентів. Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних

контрольних робіт, виконання курсової роботи та іспит за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями. **Поточний контроль** може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування.

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Рубіжний модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни «Управління якістю в туризмі» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з «Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України».

У НУБіП України використовується рейтингова форма контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять (модуля) з певної дисципліни. Її результати враховуються під час виставлення підсумкової оцінки.

Рейтингове оцінювання знань студентів не скасовує традиційну систему оцінювання, а існує поряд із нею. Воно робить систему оцінювання більш гнучкою, об'єктивною і сприяє систематичній та активній самостійній роботі студентів протягом усього періоду навчання, забезпечує здорову конкуренцію між студентами у навчанні, сприяє виявленню і розвитку творчих здібностей студентів.

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна - при проведенні співбесіди, частково письмова - при відповідях на теоретичні питання та тестуванні тощо), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання визначаються рішенням кафедри та зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» й доводяться до відома студентів на першому занятті.

Залік – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного та рубіжного модульного контролю.

Іспит – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного модульного контролю та підсумкової атестації)

За рівнем виділяють такі види контролю: самоконтроль, кафедральний, факультетський, ректорський та міністерський.

Самоконтроль при вивченні дисципліни «Управління якістю в туризмі» призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

6. Розподіл балів, які отримують студенти.

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни **РДИС** (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи **РНР** (до 70 балів): $R_{ДИС} = R_{НР} + R_{АТ}$.

Навчально- методичне забезпечення

1. Силабус навчальної дисципліни.
2. Методичні вказівки до самостійної роботи студентів.
3. Питання для самоконтролю знань
4. Перелік запитань для тестової перевірки знань

Рекомендована література

Нормативно-законодавчі акти

1. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції по туризму : Міжнародний документ від 14.04.1989 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_904
2. Глобальний етичний кодекс туризму : Міжнародний документ від 01.10.1999 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/983_001
3. Хартія туризму : Міжнародний документ від 01.01.1985 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_640
4. Про туризм : Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-vr>

Нормативно-законодавчі акти

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.

5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
7. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.

Основна

1. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
2. Міжнародний туризм : навч. посіб. / Т.В. Божидарнік, Н.В. Божидарнік, Л.В. Савош. – Київ : Центр навч. літ., 2012. – 307 с.
3. Горіна Г.О. Міжнародний туризм [Текст] : конспект лекцій / Г.О. Горіна ; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2017. – 120 с.
4. Романова А.А. Туристична індустрія: стратегія розвитку та управління: монографія /А.А. Романова. – Чернігів: видавець Брагинець О.В., 2018. – 400 с.
5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАМГ, 2012. 414 с.
6. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла - К. К 88: «Центр учбової літератури», 2014. -328 с..

Допоміжна

1. Трішин Ф. А. Шекера С. С. Трач О. Р. Процесний підхід у формуванні системи управління якістю бізнес-процесів в операційній діяльності на туристичних підприємствах України. - Source: Food Industry Economics / Ekonomika Narčovoї Promislovosti . 2022, Vol. 14 Issue 4, p 66-75. 10p.
2. Dyachenko, I. (2019). Формування систем лояльності споживачів на ринку туристичних послуг у контексті тотального управління якістю. *Review of transport economics and management*, (1(17), 69–78. [https://doi.org/10.15802/rtem.v0i1\(17\).176485](https://doi.org/10.15802/rtem.v0i1(17).176485)
3. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 596 с.
4. Tourism Highlights 2015. The World Tourism Organization (UNWTO), 2015 – 16 p.
5. Travel & Tourism. Economic impact 2015. World Travel & Tourism Council, 2015. – 24 p

Інформаційні ресурси

1. Великий туристський розділ, який включає інформацію про: готелі, авіакомпанії, прокатні фірми, круїзи, залізничні тури, довідники курсів валют, погоду та ін. – Режим доступу: <http://www.worldhotel.com/>.
2. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. – Режим доступу: <http://www.amadeus.ua/>.

3. Інформація про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою. – Режим доступу: <http://www.hotels.net/>.
4. Найбільша база даних з описами міст і країн усього світу. – Режим доступу: <http://www.citynet.com/>.
5. Сайт світового центру туризму, корисний для індивідуальних туристів. – Режим доступу: <http://www.nearnet.gnn.com/mkt/travel /center.html>.
6. Найбільший в світі сайт бронювання готелів. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
7. Все про туризм: туристична бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://infotour.in.ua>
8. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrstat.gov.ua/>
9. Google books [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://books.google.com.ua/>
10. World Tourism Organization (UNWTO) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.unwto.org