

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри



Г. П. Скляр
(підпис)
22 червня 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни	«Управління якістю та безпекою в туризмі»
освітня програма/ спеціалізація	«Туризм» <i>(назва)</i>
спеціальність	242 Туризм <i>(код, назва спеціальності)</i>
галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код, назва галузі знань)</i>
ступінь вищої освіти	магістр <i>(молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
Протокол засідання кафедри від 22 червня 2022 р., № 10

Укладач програми:

Дробиш Л. В., к. е. н., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми спеціальності «Туризм»
ступеня магістр



Г. П. Скляр

(підпис)

ЗМІСТ

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни	4
Розділ 2 Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання	5
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	6
Розділ 5. Тематичний план навчальної дисципліни.....	10
Розділ 5. Система оцінювання знань студентів.....	27
Розділ 6. Інформаційні джерела.....	28
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	30

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни

Таблиця 1. Опис навчальної дисципліни
«Управління якістю та безпекою в туризмі»

Місце в структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> - <i>Постреквізити:</i> Міжнародний туризм, Управління туристичними destинаціями.
Мова викладання	українська
Статус дисципліни	обов'язкова
Курс/семестр вивчення	1/1
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	4/2
Денна форма навчання:	
Кількість годин: – загальна кількість: 120.	
- лекції: 16	
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 32	
- самостійна робота: 72	
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен	
Заочна форма навчання:	
Кількість годин: – загальна кількість: 120.	
- лекції: 6.	
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 2.	
- самостійна робота: 112.	
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен	

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Метою навчальної дисципліни є формування у майбутніх магістрів з туризму системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю та безпекою в сфері туризму, а також набуття практичних навичок щодо оцінки рівня якості туристичних послуг та безпеки в туризмі, розроблення та запровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
<ul style="list-style-type: none"> • 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; • ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; • ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми; • СК4. Здатність організувати 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку; • РН7. Організувати 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

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості та безпеки в туризмі

Тема 1. Теоретичні основи управління якістю та безпекою в туризмі

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Еволюція теорій та концепцій управління якістю. Міжнародний досвід управління якістю послуг

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристських та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Поняття системи управління якістю туристських послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристських послуг. Функції, цілі, завдання та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Тема 3. Концепція управління якістю в туризмі

Сутність та основні положення концепції TQM. Впровадження концепції TQM в туризмі. Інноваційні концепції TQM в туризмі.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування – планування з урахуванням моменту пере замовлення (ROP). Системи Just – In – Time (JIT) та Just – In – Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. Реалізація методів всезагального управління якістю в Україні.

Тема 4. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

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 туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму

Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 6. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. 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: вимірjuвальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.

Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

Модуль 2. Інструменти контролю і управління якістю та безпекою в туризмі

Тема 7. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до

керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методики, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях, кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах.

Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність та повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організація зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Тема 8. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг.

Становлення стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 9. Державна система стандартизації

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

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти

підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 10. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.

Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.

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

Тема 11. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

Тема 12. Управління безпекою в туристичному бізнесі

Поняття та складові системи безпеки туристичного бізнесу. Органи державної влади в галузі управління безпекою туристичного бізнесу та їх основні завдання. Державні заходи захисту національного туристичного ринку.

Проблеми та методика оцінювання соціальної безпеки туризму в регіонах України. Інформаційна безпека туризму та проблеми туристичного брендингу регіонів. Безпека туристів та проблеми туристичного страхування в Україні. Економічна безпека туризму в умовах транскордонного співробітництва: роль інформаційно-комунікаційних технологій. Екологічна безпека туризму: сутність та механізми гарантування на регіональному рівні.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 Тематичний план навчальної дисципліни (денна форма навчання)

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<i>Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості та безпеки в туризмі</i>					
<p>Тема 1 (Лекція 1). Теоретичні основи управління якістю та безпекою в туризмі.</p> <p>1. Зміст поняття «якість», «якість туристичної послуги», «управління якістю», «безпека туризму».</p> <p>2. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю та безпекою в туризмі.</p> <p>3. Складові компоненти якості туристичних послуг.</p> <p>4. Безпека в туризмі.</p>	2	<p>Практичне заняття 1. Теоретико-методичні засади управління якістю туристичних послуг</p> <p>1. Зміст поняття «якість», «якість туристичної послуги», «управління якістю», «безпека туризму».</p> <p>2. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю та безпекою в туризмі.</p> <p>3. Складові компоненти якості туристичних послуг.</p> <p>Практичне заняття 2. Теоретичні засади безпеки в туризмі</p> <p>1. Сутність поняття «безпека туризму».</p> <p>2. Характеристика складових безпеки туризму та її види.</p> <p>3. Законодавча база управління</p>	4	<p>Дати характеристику законодавчої бази розвитку управління якістю. Охарактеризувати складові компоненти якості туристичних послуг. Охарактеризувати складові безпеки туризму та її види за змістом (політична, соціальна) та за масштабом (глобальну, національну...).</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
		безпекою в туризмі.			
<p>Тема 2 (Лекція 2). Еволюція теорій та концепцій управління якістю. Міжнародний досвід управління якістю послуг.</p> <p>1. Характеристика етапів розвитку управління якістю послуг.</p> <p>2. Наукові підходи до управління якістю в сфері туризму.</p> <p>3. Міжнародний досвід управління якістю послуг.</p>	2	<p>Практичне заняття 3. Еволюція теорій та концепцій управління якістю.</p> <p>1. Характеристика етапів розвитку управління якістю послуг.</p> <p>2. Наукові підходи до управління якістю в сфері туризму.</p> <p>Практичне заняття 4. Міжнародний досвід управління якістю послуг.</p> <p>1. Концептуальні особливості американського досвіду у сфері управління якістю.</p> <p>2. Особливості японського підходу до управління якістю.</p> <p>3. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості.</p>	4	<p>Назвати основні підходи до управління якістю та пояснити їх сутність. Охарактеризувати основні етапи еволюції мислення в галузі якості. Назвати особливості американського, японського та європейського підходу до управління якістю. Ознайомитися з міжнародними стандартами системи управління якістю.</p>	6
<p>Тема 3 (Лекція 3). Концепція управління якістю в туризмі.</p> <p>1. Сутність та основні положення концепції TQM.</p>	2	<p>Практичне заняття 5. Концепція управління якістю в туризмі.</p> <p>1. Сутність та основні положення концепції TQM.</p>	2	<p>Пояснити в чому полягає сутність концепції TQM. Назвати основні принципи TQM. Пояснити сутність</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
2. Впровадження концепції TQM в туризмі. 3. Інноваційні концепції TQM в туризмі.		2. Впровадження концепції TQM в туризмі. 3. Інноваційні концепції TQM в туризмі.		європейської моделі ділової досконалості. Охарактеризувати інноваційні концепції TQM в туризмі (Концепція обмежень Е. Голдрата, методологія «шість сігм», концепція постійного покращання Кайзен).	
Тема 4 (Лекція 4). Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. 1. Поняття системи управління якістю туристичних послуг. 2. Структура системи якості послуг. 3. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості. 4. Вдосконалення механізму управління якістю послуг в підприємствах туристичної індустрії.	2	Практичне заняття 6-7. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. 1. Поняття системи управління якістю туристичних послуг. 2. Структура системи якості послуг. 3. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості. 4. Вдосконалення механізму управління якістю послуг в підприємствах туристичної індустрії.	4	Дати характеристику якості послуг в туризмі. Визначити напрями створення ефективної системи управління якістю послуг. Побудувати схему процесу управління якістю послуг на туристичному підприємстві та охарактеризувати її зміст.	6
Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств в	-	Практичне заняття 8. Механізм та процес управління якістю	2	Пояснити сутність основних елементів	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>сфері туризму.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. 2. Задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. 3. Чинники, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. 4. Сутність та види методів управління якістю послуг. 		<p>підприємств в сфері туризму.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. 2. Задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. 3. Чинники, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. 4. Сутність та види методів управління якістю послуг. 		<p>механізму управління якістю послуг.</p> <p>З'ясувати техніку та технологію управління якістю. Схематично відобразити основні етапи процесу управління якістю послуг та пояснити їх сутність</p>	
<p>Тема 6 (Лекція 5). Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг. 2. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їх планування. 3. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг. 4. Оцінювання економічної 	2	<p>Практичне заняття 9-10.</p> <p>Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття ефективності управління якістю туристичних послуг. 2. Витрати на управління якістю в туризмі, їх класифікація та планування. 3. Методи та показники оцінювання рівня якості туристичних послуг. 	4	<p>Визначити інформаційну базу аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.</p> <p>Охарактеризувати складові ефективності управління якістю готельних послуг.</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
ефективності управління якістю туристичних послуг.					
<i>Модуль 2. Інструменти контролю і управління якістю та безпекою в туризмі</i>					
<p>Тема 7 (Лекція 6). Організація контролю якості туристичних послуг.</p> <p>1. Основні методи державного контролю якості послуг.</p> <p>2. Організаційна структура УкрСЕПРО.</p> <p>3. Методи контролю якості туристичних послуг.</p> <p>4. Показники якості послуг.</p>	2	<p>Практичні заняття 11.</p> <p>Організація контролю якості туристичних послуг.</p> <p>1. Основні методи державного контролю якості послуг.</p> <p>2. Організаційна структура УкрСЕПРО.</p> <p>3. Методи контролю якості туристичних послуг.</p> <p>4. Показники якості послуг.</p>	2	<p>Охарактеризувати процес оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Пояснити сутність процесу оцінювання якості послуги споживачем. Здійснити класифікацію видів контролю якості послуг</p>	6
Тема 8 (Лекція 7). Основи	2	Практичне заняття 12. Основи	2	Дати характеристику	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>стандартизації та сертифікації послуг.</p> <p>1. Мета, завдання, об'єкт стандартизації та сертифікації послуг.</p> <p>2. Роль стандартизації та сертифікації в туристичному обслуговуванні.</p> <p>3. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.</p> <p>Міжнародна система стандартизації та сертифікації.</p> <p>4. Міжнародні стандарти серії ISO 9000.</p>		<p>стандартизації та сертифікації послуг.</p> <p>1. Мета, завдання, об'єкт стандартизації та сертифікації послуг.</p> <p>2. Роль стандартизації та сертифікації в туристичному обслуговуванні.</p> <p>3. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.</p> <p>Міжнародна система стандартизації та сертифікації.</p> <p>4. Міжнародні стандарти серії ISO 9000.</p>		<p>системи УкрСЕПРО.</p> <p>Описати порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні.</p> <p>Описати процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).</p> <p>Вказати події, які можуть спричинити призупинення, припинення та анулювання дії сертифікату відповідності послуг розміщення та послуг харчування згідно з українським законодавством.</p>	
<p>Тема 9. Державна система стандартизації.</p> <p>1. Сутність та значення Державної</p>	-	<p>Практичне заняття 13. Державна система стандартизації.</p> <p>1. Сутність Державної системи</p>	2	<p>Дати характеристику діяльності основних розробників національних</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>системи стандартизації.</p> <p>2. Органи і служби стандартизації в Україні.</p> <p>3. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.</p> <p>4. Категорії та види стандартів.</p>		<p>стандартизації.</p> <p>2. Органи і служби стандартизації в Україні.</p> <p>3. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.</p> <p>4. Категорії та види стандартів.</p>		<p>стандартів у сфері туризму. Назвати законодавчі акти, що складають нормативно-правову базу стандартизації туристичних послуг в Україні.</p> <p>Описати механізм розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування національних стандартів у сфері туризму України.</p>	
<p>Тема 10. Система сертифікації туристичних послуг.</p> <p>1. Сутність та основні принципи сертифікації туристичних послуг.</p> <p>2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.</p> <p>3. Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг.</p>	-	<p>Практичне заняття 14. Система сертифікації туристичних послуг.</p> <p>1. Основні принципи сертифікації туристичних послуг.</p> <p>2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.</p> <p>3. Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг.</p>	2	<p>Описати порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні.</p> <p>Охарактеризувати відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації.</p> <p>Описати процес</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).	
<p>Тема 11 (Лекція 8). Ліцензування підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Нормативна база ліцензування підприємств в Україні.</p> <p>2. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій.</p> <p>3. Умови припинення дії ліцензій. Проведення додаткової експертизи у разі виникнення суперечливих питань.</p>	2	<p>Практичне заняття 15.</p> <p>Ліцензування підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Нормативна база ліцензування підприємств в Україні.</p> <p>2. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій.</p> <p>3. Умови припинення дії ліцензій. Додаткова експертиза у разі виникнення суперечливих питань.</p>	2	<p>Вивчити основні вимоги до укладання договорів при наданні туристичних послуг.</p> <p>Назвати пакет документів, який повинен представити заявник для одержання ліцензії на провадження певного виду туристичної діяльності.</p> <p>Охарактеризувати механізм укладання договорів при здійсненні ліцензіатами туристичної діяльності.</p> <p>Охарактеризувати відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності.</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 12. Управління безпекою в туристичному бізнесі.</p> <p>1. Поняття та складові системи безпеки туристичного бізнесу.</p> <p>2. Органи державної влади в галузі управління безпекою туристичного бізнесу та їх основні завдання.</p> <p>3. Державні заходи захисту національного туристичного ринку.</p>	-	<p>Практичне заняття 16.</p> <p>Управління безпекою в туристичному бізнесі.</p> <p>1. Типові страхові випадки, що трапляються з туристами.</p> <p>2. Вимоги щодо забезпечення страхового захисту туристів.</p> <p>3. Договори страхування в туризмі та їх зміст.</p>	2	<p>Ознайомитися з вимогами щодо забезпечення страхового захисту туристів.</p> <p>Охарактеризувати типові страхові випадки, що трапляються з туристами.</p> <p>Назвати договори страхування в туризмі та пояснити їх зміст.</p>	6

Таблиця 4.2 Тематичний план навчальної дисципліни (заочна форма навчання)

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<i>Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості та безпеки в туризмі</i>					
<p>Тема 1 (Лекція 1). Теоретичні основи управління якістю та безпекою в туризмі.</p> <p>1. Зміст поняття «якість», «якість туристичної послуги», «управління якістю», «безпека туризму».</p> <p>2. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю та безпекою в туризмі.</p> <p>3. Складові компоненти якості туристичних послуг.</p> <p>4. Безпека в туризмі.</p>	2	-	-	<p>Дати характеристику законодавчої бази розвитку управління якістю. Охарактеризувати складові компоненти якості туристичних послуг. Назвати складові безпеки туризму та її види за змістом (політична, соціальна) та за масштабом (глобальну, національну...).</p>	9
<p>Тема 2. Еволюція теорій та концепцій управління якістю. Міжнародний досвід управління якістю послуг.</p> <p>1. Характеристика етапів розвитку управління якістю послуг.</p> <p>2. Наукові підходи до управління якістю в сфері туризму.</p> <p>3. Міжнародний досвід управління якістю послуг.</p>	-	-	-	<p>Назвати основні підходи до управління якістю та пояснити їх сутність. Охарактеризувати основні етапи еволюції мислення в галузі якості. Назвати особливості американського, японського та європейського підходу до</p>	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				управління якістю. Ознайомитися з міжнародними стандартами системи управління якістю.	
<p>Тема 3. Концепція управління якістю в туризмі.</p> <p>1. Сутність та основні положення концепції TQM.</p> <p>2. Впровадження концепції TQM в туризмі.</p> <p>3. Інноваційні концепції TQM в туризмі.</p>	-	-	-	Пояснити в чому полягає сутність концепції TQM. Назвати основні принципи TQM. Пояснити сутність європейської моделі ділової досконалості. Охарактеризувати інноваційні концепції TQM в туризмі (Концепція обмежень Е. Голдрата, методологія «шість сігм», концепція постійного покращання Кайзен).	9
<p>Тема 4 (Лекція 2). Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Поняття системи управління якістю туристичних послуг.</p> <p>2. Структура системи якості послуг.</p>	2	-	-	Дати характеристику якості послуг в туризмі. Визначити напрями створення ефективної системи управління якістю послуг. Побудувати схему процесу	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>3. Порядок та принципи розробки і впровадження системи якості.</p> <p>4. Вдосконалення механізму управління якістю послуг в підприємствах туристичної індустрії.</p>				<p>управління якістю послуг на туристичному підприємстві та охарактеризувати її зміст.</p>	
<p>Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг.</p> <p>2. Задачі та принципи управління якістю туристичних послуг.</p> <p>3. Чинники, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові.</p> <p>4. Сутність та види методів управління якістю послуг.</p>	-	-	-	<p>Пояснити сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. З'ясувати техніку та технологію управління якістю. Схематично відобразити основні етапи процесу управління якістю послуг та пояснити їх сутність</p>	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 6. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг.</p> <p>2. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їх планування.</p> <p>3. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.</p> <p>4. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг.</p>	-	<p>Практичне заняття 1.</p> <p>Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Поняття ефективності управління якістю туристичних послуг.</p> <p>2. Витрати на управління якістю в туризмі, їх класифікація та планування.</p> <p>3. Методи та показники оцінювання рівня якості туристичних послуг.</p>	2	<p>Визначити інформаційну базу аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.</p> <p>Охарактеризувати складові ефективності управління якістю готельних послуг.</p>	9
<i>Модуль 2. Інструменти контролю і управління якістю та безпекою в туризмі</i>					
<p>Тема 7 (Лекція 3). Організація контролю якості туристичних послуг.</p> <p>1. Основні методи державного контролю якості послуг.</p> <p>2. Організаційна структура УкрСЕПРО.</p> <p>3. Методи контролю якості туристичних послуг.</p>	2	-	-	<p>Охарактеризувати процес оцінювання якості послуг постачальником:</p> <p>вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу,</p>	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
4. Показники якості послуг.				остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Пояснити сутність процесу оцінювання якості послуги споживачем. Здійснити класифікацію видів контролю якості послуг	
Тема 8. Основи стандартизації та сертифікації послуг. 1. Мета, завдання, об'єкт стандартизації та сертифікації послуг. 2. Роль стандартизації та сертифікації в туристичному обслуговуванні. 3. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна система стандартизації та сертифікації. 4. 4. Міжнародні стандарти серії ISO 9000.	-	-	-	Дати характеристику системи УкрСЕПРО. Описати порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні. Описати процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				Вказати події, які можуть спричинити призупинення, припинення та анулювання дії сертифікату відповідності послуг розміщення та послуг харчування згідно з українським законодавством.	
<p>Тема 9. Державна система стандартизації.</p> <p>1. Сутність та значення Державної системи стандартизації.</p> <p>2. Органи і служби стандартизації в Україні.</p> <p>3. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.</p> <p>4. Категорії та види стандартів.</p>	-	-	-	Дати характеристику діяльності основних розробників національних стандартів у сфері туризму. Назвати законодавчі акти, що складають нормативно-правову базу стандартизації туристичних послуг в Україні. Описати механізм розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				скасування національних стандартів у сфері туризму України.	
<p>Тема 10. Система сертифікації туристичних послуг.</p> <p>1. Сутність та основні принципи сертифікації туристичних послуг.</p> <p>2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.</p> <p>3. Вимоги щодо проведення сертифікації туристичних та готельних послуг.</p>	-	-	-	<p>Описати порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні.</p> <p>Охарактеризувати відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації.</p> <p>Описати процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).</p>	10
<p>Тема 11. Ліцензування підприємств в сфері туризму.</p> <p>1. Нормативна база ліцензування підприємств в Україні.</p> <p>2. Умови ліцензування та порядок видачі ліцензій.</p> <p>3. Умови припинення дії ліцензій.</p>	-	-	-	<p>Вивчити основні вимоги до укладання договорів при наданні туристичних послуг.</p> <p>Назвати пакет документів, який повинен представити заявник для одержання</p>	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
Проведення додаткової експертизи у разі виникнення суперечливих питань.				ліцензії на провадження певного виду туристичної діяльності. Охарактеризувати механізм укладання договорів при здійсненні ліцензіатами туристичної діяльності. Охарактеризувати відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності.	
Тема 12. Управління безпекою в туристичному бізнесі. 1. Поняття та складові системи безпеки туристичного бізнесу. 2. Органи державної влади в галузі управління безпекою туристичного бізнесу та їх основні завдання. 3. Державні заходи захисту національного туристичного ринку.	-	-	-	Ознайомитися з вимогами щодо забезпечення страхового захисту туристів. Охарактеризувати типові страхові випадки, що трапляються з туристами. Назвати договори страхування в туризмі та пояснити їх зміст.	10

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5. Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Назва модулю, теми	Види робіт				Максимальна кількість балів
	вдвідування та обговорення матеріалу занять	захист домашнього завдання	виконання навчальних завдань	завдання самостійної роботи	
<i>Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості та безпеки в туризмі</i>					
Тема 1, Теоретичні основи управління якістю та безпекою в туризмі	1	1	1	1	4
Тема 2 Еволюція теорій та концепцій управління якістю. Міжнародний досвід управління якістю послуг	1	1	1	1	4
Тема 3. Концепція управління якістю в туризмі	1	1	1	1	4
Тема 4. . Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	1	1	1	1	4
Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	1	1	1	1	4
Тема 6. . Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	1	1	1	1	4
Поточний контроль					6
<i>Модуль 2. Інструменти контролю і управління якістю та безпекою в туризмі</i>					
Тема 7. Організація контролю якості туристичних послуг	1	1	1	1	4
Тема 8. . Основи стандартизації та сертифікації послуг	1	1	1	1	4
Тема 9. Державна система стандартизації	1	1	1	1	4
Тема 10. . Система сертифікації туристичних послуг	1	1	1	1	4
Тема 11. Ліцензування підприємств в сфері туризму	1	1	1	1	4
Тема 12. Управління безпекою в туристичному бізнесі	1	1	1	1	4
Поточний контроль					6
Підсумковий контроль – екзамен					40
Разом					100

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Богдан Н. М. 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. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
3. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / А. Голод. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 340 с.
4. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
5. Дробиш Л. В. Управління якістю туристичних послуг: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення навчальної дисципліни студентами спеціальності 242 «Туризм» ПУЕТ / Л. В. Дробиш. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – 145 с.
6. Зоріна Г. П. Управління якістю туристичних послуг : практикум / Г. П. Зоріна, Я. С. Коробейникова. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2017. – 36 с.
7. Кифяк В. Ф. Безпека туризму та страхування // Організація туристичної діяльності в Україні : навчальний посібник / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – С. 193-225.
8. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навчальний посібник / В. М. Козинець. – Київ : Кондор, 2006. – 576 с.
9. Кондель В. М. Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни «Безпека туризму» / В. М. Кондель; Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка. – Полтава : ПП «Астроя», 2020. – 162 с.

10. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла. – Київ : Центр учбової літератури, 2014. – 328 с.
11. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відомості Верховної Ради України – 2001. – № 32. – С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001 – № 31. – С. 145.
13. Чорненька Н. В. Безпека туризму : навч. посібник / Н. В. Чорненька. – Київ : Видавничий дім «Кондор», 2019. – 188 с.
14. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – Київ : Знання; КОО, 2007. – 457 с.

Додаткові

15. 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.
16. ДСТУ 28681.3-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення безпеки туристів і екскурсантів».
17. Забезпечення безпеки, захист прав, інтересів та майна туристів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidru4niki.com/2015060965074/turizm/zabezpechennya_bezpeki_zahist_pr_av_interesiv_mayna_turistiv.
18. Ланциські Є. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак; за ред. Н. В. Мережко; пер. з пол. – Київ : КНТЕУ, 2006. – 288 с.
19. Маркіна І. А. Загрози і небезпеки в діяльності підприємств туристичної сфери / І. А. Маркіна, В. М. Маховка // Проблеми економіки. – 2015. – № 3. – С. 135–142.
20. Опорний конспект лекцій з дисципліни Управління якістю та проектами в туризмі для студентів спеціальності: 242 Туризм, спеціалізація Туризмознавство, освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» (всіх форм навчання) / Укладач Сахно Є. Ю. – Чернігів : ЧНТУ. – 2016. – 98 с.
21. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України № 222-VIII від 02.03.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/222-19>.
22. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 32. – С. 169.
23. Про стандартизацію : Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – С. 145.
24. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – Київ : Центр навчальної літератури, 2010. – 336 с.
25. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.

3. Дистанційний курс «Управління якістю та безпекою в туризмі», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).