

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Геолого-географічний факультет
Кафедра економічної та соціальної географії і туризму

Силабус вибіркового курсу
"Управління якістю в туризмі"

Обсяг	Загальна кількість: кредитів 4; годин - 120; залікових модулів - 1; змістовних модулів - 2
Семестр, Рік	II / 1
Дні, Час, Місце	за розкладом занять
Викладач (і)	Горняк Ольга Василівна, доктор економічних наук, професор
Контактний телефон	0482687693
E-mail:	econom_teoriya@onu.edu.ua
Робоче місце	Кафедра економіки та підприємництва
Консультації	очні консультації: середа з 14.00-15.00

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі студентами буде здійснюватися наступним чином:

e-mail: econom_teoriya@onu.edu.ua

телефон: 0482687693

аудиторія: за розкладом

АНОТАЦІЯ КУРСУ (місце даної дисципліни в програмі навчання; мета курсу; тематика)

Предмет вивчення дисципліни – теоретичні основи та практичні підходи щодо забезпечення та управління якістю в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги.

Переквізити курсу: лекційні курси та практичні заняття з курсів ОКР «бакалавр», «магістр» спеціальності 242 Туризм: «Менеджмент в туризмі», «Світовий туризм і готельне господарство», «Організація туризму», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Професійна та корпоративна етика».

Мета курсу - дана дисципліна спрямована на отримання теоретичних знань та практичних навиків у сфері управління якістю в туризмі. Ознайомлення з підходами до розроблення та впровадження систем управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації, а також проведення практичних робіт з визначення організаційної структури системи управління якістю, розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації системи управління якістю на прикладі туристичного або готельного підприємства.

Завдання дисципліни:

- ознайомлення з теоретичними основами та практичними підходами щодо розроблення та впровадження систем управління якістю послуг в туризмі;
- ознайомлення з методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації;
- визначення організаційної структури системи управління якістю;
- отримання теоретичних знань та практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації послуг підприємств в сфері туризму;
- ознайомлення з вимогами нормативної документації за ліцензування, стандартизації й сертифікації соціально-культурних послуг в Україні;

- дослідження проблем забезпечення якості обслуговування на підприємствах у сфері туризму;
- розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації системи управління якістю на прикладі туристичного або готельного підприємства.

Очікувані результати. Здобувач повинен:

знати:

- теоретичні основи сучасної концепції менеджменту якості;
- основні поняття та терміни в галузі управління якістю туристичних послуг;
- підходи до управління якістю в організаціях сфери послуг;
- нормативні акти в сфері надання туристичних, готельних послуг, зокрема, ДСТУ ISO 9000-01, ДСТУ ISO 9001-01, ДСТУ ISO 9004-01 та ін.;
- систему управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000;
- методи управління якістю із врахуванням специфіки туризму;
- критерії, які застосовуються для оцінювання якості послуг в туризмі, в готельному господарстві;
- технологію розроблення і впровадження систем оцінювання якості на підприємствах у сфері туризму;
- обов'язкову документацію в системі управління якістю послуг;
- технологію оптимізації організаційної структури підприємства, побудови схеми процесів надання послуг;
- методи постійного поліпшення якості послуг.

вміти:

- застосовувати на практиці уміння і навички оцінки рівня якості створення та надання туристичних послуг;
- розробляти та впроваджувати системи управління якістю туристичних та готельних послуг;
- розробляти адаптовані до потреб фірми критерії оцінювання якості роботи персоналу та системи моніторингу якості;
- розробляти програму підвищення якості обслуговування туристів;
- розробляти та проводити анкетування з метою виявлення слабких місць у забезпеченні якості туристичних послуг;
- розробляти систему стимулювання якісної праці персоналу туристичних фірм та готельних підприємств.

ОПИС КУРСУ

Форми і методи навчання

Курс буде викладатися у формі лекцій (20 год.) та практичних занять (26 год.), організації самостійної роботи студентів (74 год.).

Основна підготовка студентів здійснюється на лекційних, практичних заняттях, самостійне вивчення предмета студентами денної форми навчання під час семестру. Під час викладання дисципліни використовуються методи навчання: словесні (лекція, пояснення); наочні (демонстрація Power Point); практичні (практичні роботи, індивідуальні проекти); робота з підручником, текстами ДСТУ ISO (під керівництвом викладача, самостійна робота студентів). Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на семінарських заняттях у формі міні-дискусій, представлення міні-проектів, вирішення поставлених практичних завдань.

Перелік тем (загальні блоки)

Змістовний модуль 1. Теоретичні основи управління якістю

Тема 1. Наукові основи управління якістю послуг.

Тема 2. Основи державного регулювання якості туристичних послуг. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.

Тема 3. Сертифікація послуг. Правила проведення сертифікації туристичних та готельних послуг Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.

Тема 4. Управління якістю послуг туристичних підприємств. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000.

Тема 5. Організаційно-методичні основи забезпечення якості послуг. Принципи, технологія та методи постійного поліпшення якості послуг в туризмі.

Змістовний модуль 2. Напрями управління якістю обслуговування туристів

Тема 6. Стратегічні рішення підприємства з управління якістю туристичного продукту.

Тема 7. Стратегічні рішення підприємства з управління якістю готельного продукту.

Тема 8. Оцінка якості обслуговування при виборі цінової політики підприємства. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг.

Тема 9. Розробка методики моніторингу якості обслуговування в туризмі на різних етапах обслуговування туристів.

Тема 10. Розробка концепція стимулювання якості обслуговування туристів та підвищення якості роботи персоналу фірми.

Рекомендована література

1. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.
2. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.
3. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: Держстандарт України, 2001.
4. ДСТУ ISO 10011-1:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 1. Перевірка
5. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. Ун-т, 2008. 446 с.
6. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. Х.: Вид-во «Ранок», 2009. 240 с.
7. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі. Підручник/ Н.Є Кудла. К. – «Центр учбової літератури», 2015. – 328 с.

Політика оцінювання

- Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Поточний контроль										Модульний контроль	Сума балів
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль № 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	20	100
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8		

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

Підсумковий контроль за дисципліною – залік. Залік складає студент, який виконав усі обов'язкові види робіт, які передбачаються навчальною програмою дисципліни за темами змістовного модуля 1-2, та під час опанування дисципліни набрав 60 і більше балів. Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають: поточний контроль, модульний контроль, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі заліку.

Для студентів, які набрали впродовж семестру сумарно меншу кількість балів, ніж мінімум для заліку (60) допускається перескладання практичних занять чи завдань самостійної роботи, за які отримана незадовільна оцінка, або перескладання модульного контролю, за яку отримана незадовільна оцінка.

Самостійна робота студентів.

Робота студентів складається з самостійного вивчення з певного переліку тем або тем, що потребують поглибленого вивчення. Самостійна робота (СР) контролюється у вигляді тестів, контрольних робіт, колоквиумів і звітів. Питання з тем, що відведені на самостійне вивчення включені до контрольних заходів. Увесь обсяг СР містить завдання які вимагають від студента здійснювати систематичну самостійну роботу з опрацювання навчальної літератури, методичних рекомендацій, тексту підручників.