



НАЗВА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент якості в туризмі

КАФЕДРА

туризму

РОЗРОБНИК

Горюнова Катерина Анатоліївна

ст. викладач

horionova@inbox.dsum.edu.ua

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

3

кредити ЄКТС
(90 годин)

36

годин контактна робота з викладачем
(12 годин лекцій;
24 годин семінарських занять)

54

години - самостійна робота

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ

перший

бакалавр

МОВА ВИКЛАДАННЯ

українська

ФОРМА КОНТРОЛЮ

екзамен

СТАТУС ДИСЦИПЛІНИ

- нормативна для спеціальності 242 «Туризм»

ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

вивчення дисциплін Організація туризму (Організація туристичних подорожей), Менеджмент (Менеджмент в туризмі)

МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

формування системи знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах в сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Якість послуг в туризмі як об'єкт управління

- Тема 1.** Основні поняття та визначення в сфері управління якістю
- Тема 2.** Моделі управління якістю
- Тема 3.** Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування

Модуль 2. Система менеджменту якості

- Тема 4.** Система міжнародних стандартів на системи менеджменту
- Тема 5.** Концепція загального управління якістю (TQM) і концепції, що використовують основні принципи TQM
- Тема 6.** Система сертифікації туристичних послуг
- Тема 7.** Економіка якості
- Тема 8.** Аудит системи якості

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

- проектувати ефективні системи управління організаціями;
- планувати і проводити наукові дослідження, демонструвати результати наукових робіт та готувати їх до оприлюднення;
- ідентифікувати та класифікувати нові задачі в сфері менеджменту, описувати, аналізувати та оцінювати відповідні об'єкти, явища та процеси, обирати оптимальні методи їх дослідження;
 - виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;
 - організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;



Донецький державний університет управління

- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ НАВЧАННЯ

- традиційні та проблемні лекції;
- семінарські заняття;
- колективного групового навчання, технологій ситуативного моделювання, технологій опрацювання дискусійних питань, в т.ч. індивідуального.

РЕГЛАМЕНТ ОЦІНЮВАННЯ

Шкала оцінювання з навчальної дисципліни: 100 балів.

Розподіл рейтингових балів за видами навчальної роботи:

- Виконання поточних контрольних робіт – ~ 10 балів.
- Складання кожного письмового модульного контролю – всього 30 балів.
- Виконання індивідуального завдання – ~ 30 балів.
- Виконання творчого завдання (реферат, стаття) – ~ 30 балів.
- Екзамен – ~ 100 балів.

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни – середньоарифметичне балів поточної успішності та балів за екзамен

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи:

перескладання підсумкового модульного контролю студентами, які отримали рейтинговий бал за модульний цикл, що відповідає незадовільній оцінці, проводиться не пізніше двох тижнів після атестаційного. Позитивні оцінки з модульного циклу в цілому та його складових не підвищуються.

За рішенням викладача або кафедри нараховуються заохочувальні бали за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Підсумкове семестрове оцінювання навчальної роботи студента:

Шкала оцінювання ЄКТС	Визначення	Національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
A	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	Відмінно	$90 \leq RD \leq 100$
B	Вище середнього рівня з кількома помилками	Добре	$82 \leq RD < 89$
C	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок		$74 \leq RD < 81$
D	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	Задовільно	$64 \leq RD < 73$
E	Виконання задовольняє мінімальні критерії		$60 \leq RD < 63$
FX	Можливе повторне складання	Незадовільно	$35 \leq RD < 59$
F	Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни		$RD < 34$



Донецький державний університет управління

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА НАВЧАЛЬНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Основна література:

1. Безродна С.М. Управління якістю: навчальний посібник. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2015. 272 с.
3. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: ЦУЛ, 2015. 328 с.
4. Матвієнко А.Т., Цись В.Г. Технологія та організація туристичної діяльності: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2015. 120 с.

Англомовні видання:

1. Klymenko G. Evaluation of a level of quality of machining process // International conference "ICQME2012" (Quality, Management, Environment, Engineering) 19-21 September 2012. Hotel Palma, Tivat-Montenegro.- Podgorica, 2012. P. 51-61.
2. Fletcher C. Total Quality Management: A Practical Guide // PM Network. 1996. February.
3. Lapsley I. New Public Management.: The Cruellest Invention of the Human Spirit Abacus, 2009. Vol. 45, issue 1. P. 1-21.
4. Swiss J.E. Adapting Total Quality Management (TQM) to Government. Public Administration Review. 1992. №52(4). P.356-362.

Інтернет джерела

1. Концепції, визначення і класифікації для статистики туризму. Технічний посібник № 1: веб-сайт. URL: <http://www.World-tourism.org>.
2. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності. Наказ Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України від 12.11.2003 р. №142/394: веб-сайт. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1128-03>.
3. Про стандартизацію і сертифікацію. Декрет Кабінету міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/46-93/>
4. World Tourism Organization. – URL : <https://www.unwto.org/>
5. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80>
6. Департамент туризму та курортів – URL : <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=3e42d3b8-108a-4c21-a413-8d80aa724e5c&title=ViddilRozvitkuTurizmu>
7. Офіційний сайт Держкомстату України [Електронний ресурс] – URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
8. Туристические организации (GTA) [Електронний ресурс]. – URL :: <http://www.globaltradealert.org/about>
9. Каталог сайтів - турфірми, готелі, санаторії. – URL: <Http://infotravel.com.ua>